

ΕΚΘΕΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
& ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ 2019



**ΕΚΘΕΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
& ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ 2019**

www.piraeusbankgroup.com/annual-report

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ



Για τη συγκέντρωση των στοιχείων που παρουσιάζονται στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης & Δραστηριοτήτων 2019 συνεργάστηκαν όλες οι Μονάδες της Τράπεζας Πειραιώς και οι θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Η Μονάδα Corporate Development & Investor Relations έχει την ευθύνη για την επιμέλεια και κατάρτιση του περιεχομένου:

Θεανώ Κωτσαλένη
Υβόννη Παπαγεωργίου

Η Τράπεζα Πειραιώς επιδιώκει μία ουσιαστική διαδικασία διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη και γνωρίζει ότι η ανάδρασή τους σχετικά με την παρουσίαση των χρηματοοικονομικών και μη χρηματοοικονομικών στοιχείων της Έκθεσης βελτιώνει τον τρόπο αναφοράς τους. Έτσι, καλωσορίζει κάθε γνώμη που της δίνει περαιτέρω ώθηση προς αυτή την κατεύθυνση.

Στοιχεία επικοινωνίας: Corporate Development
& Investor Relations, Αμερικής 4, 105 64, Αθήνα,
Τ: 210 3335026, Investor_Relations@piraeusbank.gr

Ομάδα επεξεργασίας περιεχομένου:

Αριάννα Ιγγλεζάκη, Group Human Resources
Σπύρος Ψαρρέας, Group Human Resources
Ευαγγελία Κουρτέση, Sustainability Unit
Κατερίνα Πουρνάρα, Sustainability Unit
Χριστόδουλος Ρίγγας, Πολιτιστικό Ίδρυμα
Ομίλου Πειραιώς
Ροδούλα Παπαδοπούλου, Market Research
& Customer Insights

Η Μονάδα Group Marketing έχει την ευθύνη για την υλοποίηση της έντυπης έκδοσης και των ψηφιακών εφαρμογών της:

Νατάσσα Κιουρκατιώτη
Ειρήνη Κωστούλα
Πέρσα Περγάμαλη
Ελτίνα Αντωνίου

Concept και Σχεδιασμός MNP
Υλοποίηση, Σελιδοποίηση
και Επιμέλεια Παραγωγής Easy dot
Εκτύπωση Pressious Arvanitidis

Η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης & Δραστηριοτήτων 2019 της Τράπεζας Πειραιώς τυπώθηκε σε χαρτί Munken Print Cream που παράχθηκε με φιλικές προς το περιβάλλον διαδικασίες.

Η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης & Δραστηριοτήτων 2019 της Τράπεζας Πειραιώς είναι διαθέσιμη στη διεύθυνση:
www.piraeusbankgroup.com/annual-report



FSC® (Forest Stewardship Council®), Συμβούλιο Διαχείρισης Δασών. Αποστολή του είναι η διασφάλιση ότι η διαχείριση των δασών πραγματοποιείται με υπεύθυνο και ορθό τρόπο ώστε να προστατεύει τους φυσικούς βιότοπους, να σέβεται και να προασπίζει τα δικαιώματα των τοπικών κοινωνιών.

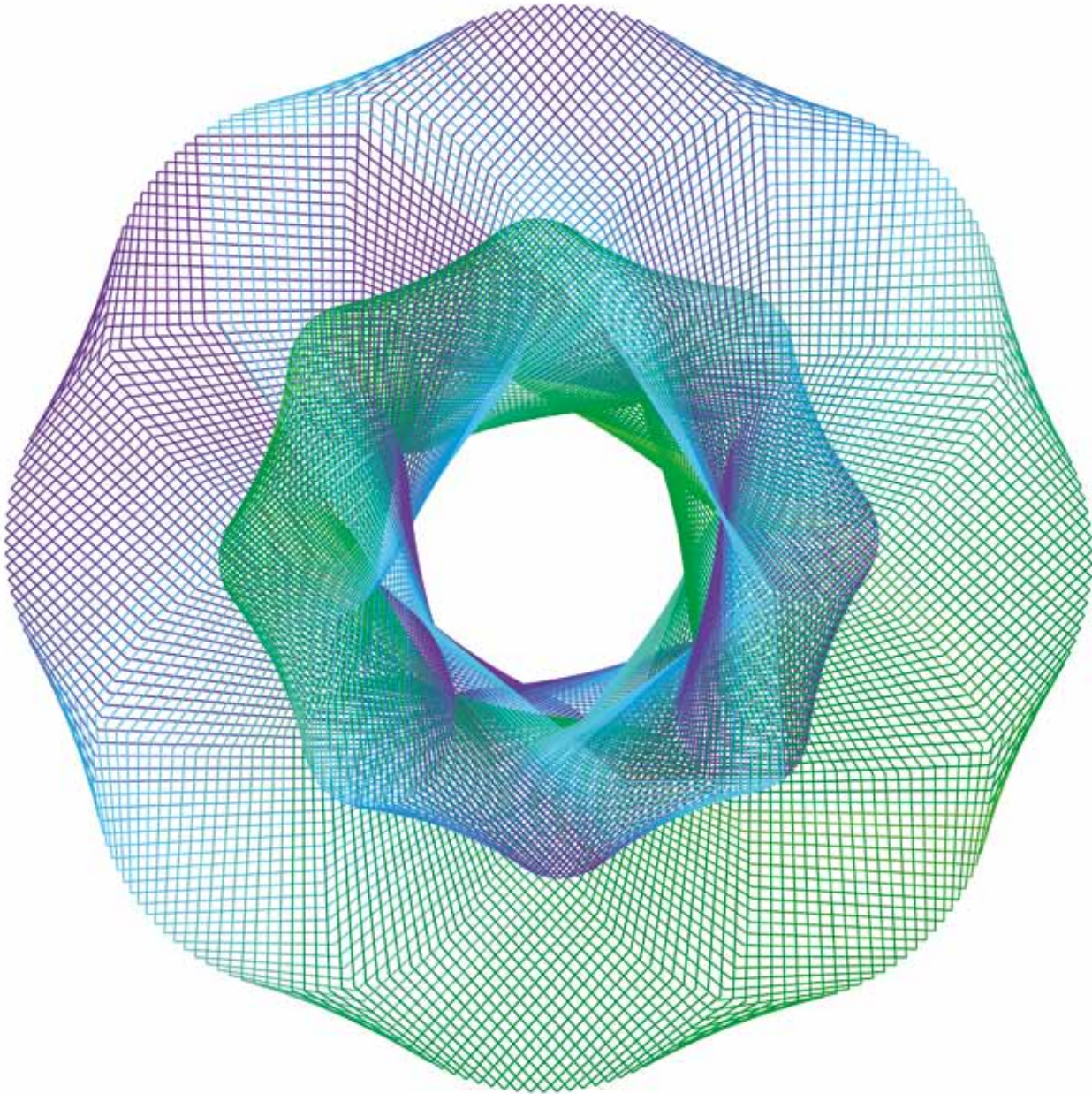
Η ενέργεια είναι το κοινό σημείο που ενώνει τα πάντα. Ενέργεια είναι οι σκέψεις, ο λόγος και οι πράξεις, είναι η αρχή της ζωής και η συνέχειά της. Η ενέργεια αυτή δημιουργείται από μία κυκλικότητα αέναη, είναι μία αδιάκοπη φυσική διαδικασία, μία αποτύπωση της ίδιας της ζωής και του κύκλου της.

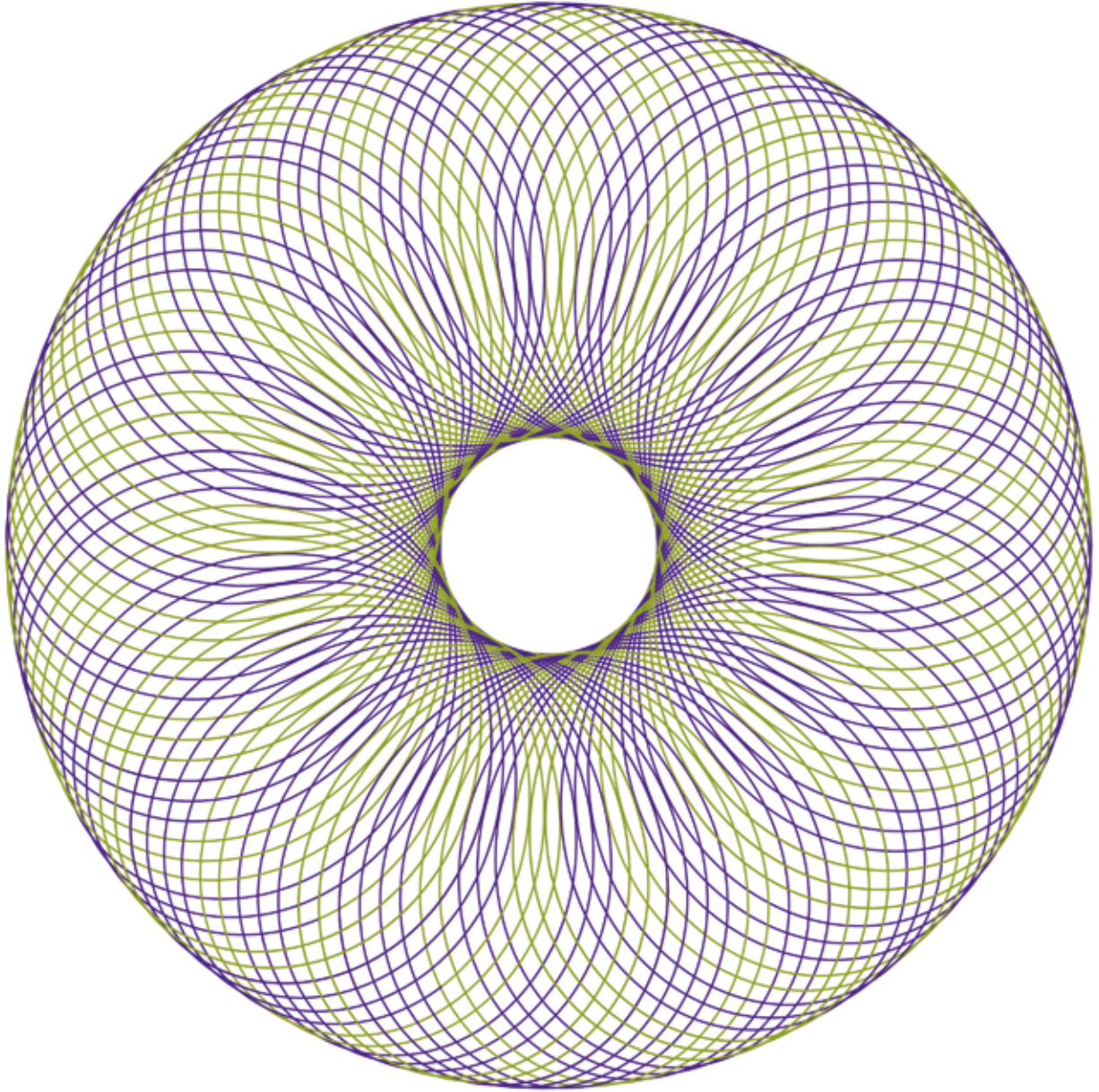
Η Τράπεζα Πειραιώς στηρίζει κάθε αύριο, όσο απροσδόκητο και αν είναι, και προσαρμόζεται στις νέες συνθήκες μέσα από τη συνεχή της εγρήγορση. Το αποδεικνύει συνεχώς μέσα από τις πράξεις της και λειτουργεί η ίδια ως πηγή «ανανεώσιμης» ενέργειας, δίνοντας προτεραιότητα σε χρηματοδοτήσεις επενδύσεων που έχουν σημαντικά θετικό κοινωνικό και περιβαλλοντικό αποτύπωμα.

Είναι η πρώτη ελληνική τράπεζα που δεσμεύτηκε να στηρίζει τη βιώσιμη ανάπτυξη και υιοθέτησε τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής των Ηνωμένων Εθνών, για να μπορούμε να ονειρευόμαστε και αύριο.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΜΗΝΥΜΑΤΑ ΠΡΟΕΔΡΟΥ ΚΑΙ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ	9
ΔΗΛΩΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ	17
ΤΟ 2019 ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ	21
ΠΡΟΣΦΑΤΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ 2020	23
ΟΡΑΜΑ ΚΑΙ ΑΞΙΕΣ, ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ	25
ΒΑΣΙΚΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ ΟΜΙΛΟΥ 2019	27
ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	37
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ	
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	
ΑΡΧΕΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ	
Η ΔΟΜΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ	
ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ	
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ, ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΙ	55
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	
ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ	
ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ	
ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΕΠΟΠΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ	
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ	
ΠΙΣΤΗ ΟΜΙΛΟΥ	
ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΟΜΙΛΟΥ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	105
ΛΙΑΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ	
GROUP DIGITAL BUSINESS	
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ	
PIRAEUS FINANCIAL MARKETS	
NPE MANAGEMENT UNIT	
ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ NON-CORE ASSETS	
ΕΡΓΑΣΙΕΣ REAL ESTATE	
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ, ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	
ΠΕΛΑΤΕΣ	167
ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΠΕΛΑΤΕΣ	
ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ	
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΒΟΛΗ	
ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ	193
ΚΟΙΝΩΝΙΑ	213
ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΑΞΙΑΣ	
ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ - ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΣ	
ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΟΜΙΛΟΥ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	235
ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ	257
ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	258
ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΔΕΙΚΤΩΝ ΚΑΤΑ GRI	259





ΜΗΝΥΜΑ ΠΡΟΕΔΡΟΥ



Το 2019 ήταν έτος ανάπτυξης για την ελληνική οικονομία, η οποία κατέγραψε ρυθμό μεγέθυνσης 1,9%, παρά τη συγκρατημένη άνοδο της ευρωπαϊκής οικονομίας.

Η οικονομία της χώρας μας κατόρθωσε, παρά τις δυσκολίες, να διορθώσει τις μακροοικονομικές και δημοσιονομικές ανισορροπίες του παρελθόντος. Η πορεία όμως που οδηγεί στην επίτευξη υψηλών και διατηρήσιμων ρυθμών ανάπτυξης δεν είναι εύκολη. Επιπλέον, οι συνέπειες από την πανδημία του κορονοϊού και η όξυνση θεμάτων όπως το προσφυγικό-μεταναστευτικό αποτελούν σήμερα πρόσθετους εξωγενείς επιβαρυντικούς παράγοντες.

Το κατά πόσο οι θετικές εξελίξεις του 2019 θα καταφέρουν να συντηρήσουν την οικονομική ανάκαμψη στην Ελλάδα, μέσα σε ένα περιβάλλον πρωτόγνωρων προκλήσεων διεθνώς, θα εξαρτηθεί από την ικανότητά μας να διαχειριστούμε τις νέες συνθήκες που διαμορφώνονται εντός του 2020. Μέχρι σήμερα, η προσπάθεια αυτή έχει αποδειχθεί ιδιαίτερα αποτελεσματική στην Ελλάδα.

Η πανδημία έχει αναδειχθεί σε μία τεράστια υγειονομική κρίση για τις κοινωνίες σε όλο τον κόσμο, η οποία εξελίσσεται παράλληλα και σε ισχυρό πλήγμα για τις οικονομίες. Οι επιχειρήσεις, όπως βέβαια και οι τράπε-

ζες, αντιμετωπίζουν λειτουργικές δυσκολίες, επιπλέον της ευθύνης για τη διασφάλιση της υγείας και της ευημερίας των εργαζομένων και των πελατών τους.

Στην Τράπεζα
Πειραιώς,
ανταποκρινόμαστε
σε αυτή την κρίση
με έντονο αίσθημα
ευθύνης και με
αποφασιστικότητα.

Καλλιεργούμε πνεύμα συνεργασίας και αναλαμβάνουμε δράσεις για την υποστήριξη όλων των ενδιαφερόμενων μερών.

Αναγνωρίζουμε ότι η τρέχουσα περίοδος είναι εξαιρετικά δύσκολη τόσο για τα νοικοκυριά όσο και για τις επιχειρήσεις, αλλά και για την οικονομία συνολικά.

Ως αποτέλεσμα, λάβαμε εγκαίρως μέτρα για τη διευκόλυνση των ιδιωτών και των επιχειρήσεων, με έμφαση στις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, σε συνεργασία με τις αρχές, τους θεσμούς, τους οργανισμούς και τους εταίρους μας, αλλά και σε ευθυγράμμιση με τη στρατηγική εταιρικής υπευθυνότητας της Τράπεζας, με στόχο τη μείωση των επιπτώσεων της κρίσης αυτής.

Παράλληλα, η ενισχυμένη κεφαλαιακή βάση της Τράπεζας και τα σημαντικά αποθέματα ρευστότητας, σε συνδυασμό με την πλήρη επιχειρησιακή ετοιμότητα και τις άμεσες επεμβάσεις των εποπτικών αρχών, των ευρωπαϊκών οργάνων, καθώς και της ελληνικής κυβέρνησης, που έδωσαν περιθώριο στις τράπεζες να προσαρμοστούν άμεσα στις νέες απαιτήσεις, μας επιτρέπουν να αντεπεξέλθουμε στην τρέχουσα επείγουσα κατάσταση και να συνεχίσουμε να παρέχουμε αδιάλειπτα χρηματοδότηση και τις υπηρεσίες μας στους πελάτες, ευρισκόμενοι στο πλευρό τους, όπως και δίπλα στις επιμέρους κοινότητες και πελατειακές κατηγορίες.

Πέραν της τρέχουσας συγκυρίας και ενώ είμαστε στο ξεκίνημα της νέας δεκαετίας, παρουσιάζονται πραγματικά μεγάλες ευκαιρίες, οι οποίες μπορούν και πρέπει να αξιοποιηθούν, με σκοπό την επέκταση των παραγωγικών δυνατοτήτων της ελληνικής οικονομίας.

Στόχος μας είναι να αναπτύσσουμε δράσεις και μηχανισμούς που θα μας επιτρέπουν να ανταποκρινόμαστε με τον καλύτερο τρόπο στο ολοένα πιο σύνθετο και συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον και να αποτελούμε ενεργό μέλος του νέου οικοσυστήματος.

Η Τράπεζα Πειραιώς αναλαμβάνει δράση:

01. διαθέτοντας την απαραίτητη τεχνογνωσία, με ολοκληρωμένη υποστήριξη στους 5,5 εκατ. πελάτες της μέσω εξειδικευμένων εργαλείων και προϊόντων, σύγχρονων συμβουλευτικών υπηρεσιών, υιοθετώντας παράλληλα νέες τεχνολογίες και αξιοποιώντας τον ψηφιακό τρόπο λειτουργίας, πάντα με γνώμονα τη βελτίωση και διευκόλυνση των πελατών της κατά την παροχή των υπηρεσιών,
02. με την ενεργό συμμετοχή των 11 χιλ. εργαζόμενων της, έχοντας διαμορφώσει εταιρικές αξίες και κουλτούρα, που μας επιτρέπουν να μιλάμε με ειλικρίνεια στους πελάτες μας και να τους προσφέρουμε τις καλύτερες υπηρεσίες και λύσεις προκειμένου να αντεπεξέλθουν στις τρέχουσες δυσκολίες λόγω και της πανδημίας,
03. με την ισχυρή διοικητική δομή και τη χρήση συστημάτων λειτουργίας και ελέγχων που διασφαλίζουν βέλτιστη εταιρική διακυβέρνηση και διαφάνεια,

04. με την ενσωμάτωση περιβαλλοντικών και κοινωνικών κριτηρίων στην αξιολόγηση των χρηματοδοτήσεων και επενδύσεων, παρακολουθώντας τις εξελίξεις των ευρωπαϊκών αρχών για τη βιώσιμη χρηματοδότηση,
05. με την ενεργό συμμετοχή της σε διεθνείς οργανισμούς και πρωτοβουλίες για την αειφορία, όπου συμμετέχει στη διαμόρφωση ευρωπαϊκών και διεθνών πολιτικών και στρατηγικών,
06. με την εταιρική της υπευθυνότητα, καλλιεργώντας συστηματικά τις σχέσεις της με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, με ιδιαίτερη έμφαση στη διαφύλαξη του πολιτισμού και τη διάσωση της παραδοσιακής τεχνολογίας και της βιομηχανικής κληρονομιάς στην περιφέρεια, μέσω του δικτύου θεματικών μουσείων του Πολιτιστικού Ιδρύματος Ομίλου Πειραιώς,
07. για το περιβάλλον, με την έμπρακτη υποστήριξή της στην πράσινη επιχειρηματικότητα, τη συνεχή μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της λειτουργίας της, την υλοποίηση προγραμμάτων που αφορούν την προστασία της βιοποικιλότητας και την αντιμετώπιση του κινδύνου από την κλιματική αλλαγή, και
08. με ένα ισχυρό Διοικητικό Συμβούλιο, το οποίο εποπτεύει τις δραστηριότητές της και της δίνει στρατηγική κατεύθυνση, ενώ συγχρόνως ενεργεί σύμφωνα με όλους τους διεθνείς, αναγνωρισμένους κανόνες εταιρικής διακυβέρνησης με ευαισθησία στα θέματα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης.

Η Τράπεζα Πειραιώς θα συνεχίσει να ασκεί βέλτιστη εταιρική διακυβέρνηση, ουσιαστική διαχείριση της κεφαλαιακής της βάσης, προσεκτικό σχεδιασμό της ρευστότητας και αποφασιστική διαχείριση των κινδύνων, προς όφελος των πελατών της, των εργαζομένων της, των επενδυτών της και της κοινωνίας εν γένει.

Προς αυτή την κατεύθυνση, η Τράπεζα Πειραιώς επέλεξε να είναι η πρώτη ελληνική τράπεζα, η οποία μαζί με άλλες 29 τράπεζες από όλο τον κόσμο, συμμετείχε στη διαμόρφωση των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής, αγκαλιάζοντας από την αρχή την πρωτοβουλία του UNEP FI. Οι έξι Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής («Εναρμόνιση», «Επιδράσεις και Θέσπιση Στόχων», «Πελάτες», «Ενδιαφερόμενα Μέρη», «Διακυβέρνηση και Κουλτούρα», «Διαφάνεια και Λογοδοσία»), που ανακοινώθηκαν στο Παρίσι στις 26 Νοεμβρίου 2018 αποτέλεσαν παγκόσμια πρωτοβουλία στο πλαίσιο της Γενικής Συνέλευσης του ΟΗΕ, στη Νέα Υόρκη, τον Σεπτέμβριο 2019. Υπενθυμίζεται ότι οι εν λόγω Αρχές παρέχουν στις τράπεζες τη δυνατότητα σύνδεσης με τους στόχους και

τις ανάγκες της κοινωνίας, την ενσωμάτωση της βιώσιμης ανάπτυξης στις πολιτικές και τις διαδικασίες τους, σε όλες τις εγκριτικές βαθμίδες και σε επίπεδο στρατηγικής, διαχείρισης χαρτοφυλακίου αλλά και σε επίπεδο συναλλαγών, επηρεάζοντας το σύνολο της πελατείας και όλο το φάσμα δραστηριοτήτων των τραπεζών. Οι Αρχές βοηθούν στην ευθυγράμμιση των επιχειρηματικών στόχων των τραπεζών με την κοινωνική πρόοδο και την αλληλεγγύη, στην εναρμόνιση των σχέσεων με την κοινωνία, στην προώθηση του πολιτισμού, στην προστασία του περιβάλλοντος και στην υποστήριξη επιχειρηματικών δραστηριοτήτων που παράγουν περιβαλλοντικά και κοινωνικά οφέλη. Οι Αρχές αυτές ήδη έχουν ενσωματωθεί στις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες, κάτι που μας δίνει την ευκαιρία να διαδραματίσουμε πρωταγωνιστικό ρόλο στη βιώσιμη ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας και να υποστηρίξουμε έμπρακτα αυτούς τους σκοπούς.

Η άμεση αυτή ανταπόκριση ήταν για την Τράπεζα Πειραιώς μία αυτονόητη επιλογή, καθώς η βιώσιμη ανάπτυξη, η κοινωνική προσφορά και η υπεύθυνη τραπεζική συμπεριφορά είναι θεμελιώδη στοιχεία της στρατηγικής μας και συνάδουν τόσο με το επιχειρηματικό μοντέλο μας όσο και με τις εταιρικές μας Αξίες: Υπευθυνότητα, Αξιοκρατία και Διαφάνεια.

Ταυτόχρονα, η Τράπεζα Πειραιώς συμμετέχει εθελοντικά από το 2004 στις Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ (UN Global Compact), οι οποίες αφορούν τον σεβασμό των ανθρωπίνων και εργασιακών δικαιωμάτων, την προστασία του περιβάλλοντος, καθώς και την καταπολέμηση της διαφθοράς. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Τράπεζα Πειραιώς, αναγνωρίζοντας τη σπουδαιότητα των 17 Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών και την ευρεία, παγκόσμια αποδοχή τους, φιλοξενεί στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης & Δραστηριοτήτων αυτούς τους Στόχους, συμβάλλοντας στην ευδοκίμηση του φιλόδοξου αυτού σχεδίου στην Ελλάδα.

Στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης & Δραστηριοτήτων που ακολουθεί, περιγράφονται οι κύριες δραστηριότητες της Τράπεζας Πειραιώς για το έτος 2019, οι Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας που υιοθετούμε, οι δράσεις και πρωτοβουλίες τις οποίες αναλάβαμε το 2019, καθώς και οι μελλοντικοί μας στόχοι σύμφωνα με τις κατευθυντήριες αρχές του Global Reporting Initiative, το οποίο ορίζει ένα απτό πλαίσιο τυπολογίας που διευκολύνει τη δημοσιοποίηση και την επικοινωνία των θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης τόσο για την Τράπεζα όσο και για τα ενδιαφερόμενα μέρη της.

Η Έκθεση υποβλήθηκε σε εξωτερική διασφάλιση από ανεξάρτητο τρίτο φορέα, γεγονός που καταδεικνύει τη δέσμευσή μας στη διαφάνεια και την εναρμόνιση με διεθνώς αναγνωρισμένες καλές πρακτικές.

Όλοι εμείς στην Τράπεζα Πειραιώς καταβάλλουμε σημαντική προσπάθεια, ώστε η Τράπεζα να ανταποκριθεί επάξια στις προκλήσεις της παρούσας συγκυρίας, εργαζόμαστε για μία βιώσιμη οικονομία με νέα διατηρήσιμη δυναμική και στηρίζουμε το αύριο για εμάς και τις μελλοντικές γενιές στη χώρα μας.



Γεώργιος Χαντζηνικολάου
Πρόεδρος ΔΣ

ΜΗΝΥΜΑ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ



Το 2019 ήταν ένα έτος ορόσημο για την Τράπεζα Πειραιώς, καθώς πέτυχε απτά αποτελέσματα σε όλους τους τομείς δραστηριότητας, επανερχόμενη σε βιώσιμη κερδοφορία, βελτιώνοντας την ποιότητα ενεργητικού και τη ρευστότητά της και ενισχύοντας καθοριστικά την κεφαλαιακή της βάση.

Παράλληλα με αυτή τη σημαντική πρόοδο, η Τράπεζα Πειραιώς ολοκλήρωσε σε χρόνο-ρεκόρ την ιδιαίτερα πολύπλοκη συναλλαγή μεταφοράς της εσωτερικής πλατφόρμας διαχείρισης μη εξυπηρετούμενου ενεργητικού, συνεργαζόμενη στρατηγικά με τον διεθνή χρηματοοικονομικό οργανισμό της Intrium, μία πρωτοβουλία που αναβαθμίζει την προσπάθεια απομόχλευσης των κινδύνων της Τράπεζας.

Κατά το 2019, εστίασαμε ιδιαίτερα στην κεφαλαιακή ενίσχυση της Τράπεζας, επιτυγχάνοντας αύξηση της κεφαλαιακής θέσης κατά περίπου 280 μονάδες βάσης, ξεπερνώντας της αρχικές εκτιμήσεις. Ο συνολικός δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας στο τέλος του 2019 ανήλθε σε 15,7% με τον δείκτη CET1 στο 14,8%. Αξίζει να σημειωθεί πως η Τράπεζα Πειραιώς προχώρησε σε έκδοση ομολόγου Tier 2 ύψους €400 εκατ. τον Ιούνιο 2019 που ήταν και η πρώτη από ελληνική τράπεζα μετά από 11 χρόνια.

Οι τίτλοι τοποθετήθηκαν στη διεθνή αγορά κεφαλαίων, ενώ η ζήτηση για τη συναλλαγή διαμορφώθηκε σε περίπου €850 εκατ., με 135 επενδυτές να συμμετέχουν στη διαδικασία του βιβλίου προσφορών. Επιπρόσθετα, ομολογιακά κεφάλαια Tier 2 ύψους €500 εκατ. εκδόθηκαν τον Φεβρουάριο 2020, ενδυναμώνοντας περαιτέρω την Τράπεζα στην πορεία απομόχλευσης κινδύνων και επέκτασης του υγιούς ενεργητικού της.

Το προφίλ ρευστότητας της Τράπεζας Πειραιώς βελτιώνεται συστηματικά τα τελευταία έτη. Οι καταθέσεις πελατών στην Ελλάδα ανήλθαν στα €47,1 δισ. στο τέλος του 2019, με άνοδο 6% ετησίως. Οι καταθέσεις του ιδιωτικού τομέα αυξήθηκαν κατά €2 δισ. ετησίως, με βελτίωση σε όλες τις πελατειακές κατηγορίες λιανικής.

Η ετήσια απόδοσή μας ενισχύθηκε από τις εκταμιεύσεις δανείων ύψους €4,1 δισ. εντός του 2019, υψηλότερα του αρχικού στόχου που είχε τεθεί, ενώ το επιτοκιακό περιθώριο ήταν ανθεκτικό και η προσπάθεια μείωσης του κόστους χρηματοδότησης αδιάκοπη. Με τον δείκτη δανείων προς καταθέσεις να διαμορφώνεται στο 79% στο τέλος του 2019 από 85% το προηγούμενο έτος, είμαστε σε θέση να εξυπηρετήσουμε πλήρως την αναμενόμενη ζήτηση για δάνεια.

Αξιοποιώντας
τα οφέλη της
λειτουργικής
αποτελεσματικότητας
που βελτιώνεται
και τις δυνατότητες
της ψηφιοποίησης,
σταδιακά αλλάζουμε
το λειτουργικό
μας μοντέλο,
επιτυγχάνοντας
βελτιωμένη απόδοση
στη μείωση του
κόστους, με ορατά
αποτελέσματα κατά
το 2019.

Τα επαναλαμβανόμενα λειτουργικά έξοδα διαμορφώθηκαν στα €982 εκατ., μειωμένα κατά 6% ετησίως. Η τάση αυτή βελτίωσε τον δείκτη κόστους προς έσοδα του Ομίλου σε επαναλαμβανόμενη βάση στο 54% το 2019 από 57% το 2018.

Όσον αφορά την κερδοφορία, τα κέρδη προ φόρων και προβλέψεων από βασικές τραπεζικές εργασίες (εξαιρουμένων των εσόδων από χρηματοοικονομικές πράξεις), το 2019 αυξήθηκαν κατά 17% ετησίως και διαμορφώθηκαν στα €771 εκατ., αντικατοπτρίζοντας την ισχύ των κύριων τραπεζικών εργασιών της Τράπεζας. Τα καθαρά κέρδη που αναλογούν στους μετόχους διαμορφώθηκαν στα €270 εκατ., επικουρούμενα από τα ανθεκτικά έσοδα και τη βελτίωση της λειτουργικής μας αποτελεσματικότητας.

Όσον αφορά την ποιότητα ενεργητικού, η προσπάθεια μείωσης των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (ΜΕΑ) το 2019 είχε ως αποτέλεσμα τη μείωσή τους κατά

€3 δισ. και κατά €13 δισ. από το υψηλότερο τους επίπεδο στα τέλη του 2015, ενώ οι εισροές μη εξυπηρετούμενων δανείων το 4ο 3μηνο 2019 υποχώρησαν σε ιστορικά χαμηλά επίπεδα για την Τράπεζα Πειραιώς, αντανακλώντας και τη σημαντική βελτίωση των συνθηκών του εξωτερικού περιβάλλοντος.

Το ελληνικό σχέδιο προστασίας ενεργητικού «Ηρακλής» που θεσμοθετήθηκε στα τέλη του 2019 συνιστά σημαντικό εργαλείο που προσφέρει πρόσθετη στήριξη στις ελληνικές τράπεζες, ώστε να επιταχύνουν τις ενέργειες εξυγίανσης των ισολογισμών τους, σε ευθυγράμμιση με το σχέδιο μείωσης των ΜΕΑ. Σε αυτήν την κατεύθυνση, η Τράπεζα Πειραιώς προχωρά σε ενέργειες μη οργανικής μείωσης των μη εξυπηρετούμενων δανείων της με τιτλοποιήσεις ύψους περίπου €7 δισ., για τις οποίες οι προετοιμασίες βρίσκονται επί του παρόντος σε εξέλιξη.

Σε σχέση με τις δράσεις εταιρικής υπευθυνότητας, η Τράπεζα Πειραιώς, με την πολύχρονη εμπειρία της στην ενσωμάτωση της αειφορίας στις δραστηριότητές της δεσμεύεται να διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στη δημιουργία συνθηκών για ένα βιώσιμο μέλλον για την ελληνική οικονομία. Η υπογραφή των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής στην Νέα Υόρκη το 2019 συνιστά δέσμευση για δράση και ευθυγράμμιση των δραστηριοτήτων μας με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης και τη Συμφωνία του Παρισιού για το κλίμα. Όπως η Τράπεζα Πειραιώς είχε ηγετικό ρόλο στη διαμόρφωση των αρχών αυτών και του πλαισίου εφαρμογής τους, έτσι και τώρα θα πρωταγωνιστήσει στην πορεία υλοποίησής τους, θέτοντας στόχους που ενισχύουν τη θετική της επίπτωση στο περιβάλλον και την κοινωνία, δημιουργώντας συνέργειες με τους πελάτες, τους επενδυτές, τους προμηθευτές της, αλλά και με τα λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη, με την ενεργό συμμετοχή των εργαζομένων της, με ισχυρή εταιρική διακυβέρνηση και διαφάνεια και με συνεπή δημοσιοποίηση της προόδου στην επίτευξη των στόχων αυτών.

Από την έναρξη της πανδημίας, η Τράπεζα Πειραιώς ανέλαβε νωρίς δράση ώστε να στηρίξει τους πελάτες της και την οικονομία, σύμφωνα και με τα μέτρα που έλαβαν οι ελληνικές και ευρωπαϊκές αρχές για την άμβλυση των οικονομικών επιπτώσεων της κρίσης. Η Τράπεζα αντιμετωπίζει όλες τις πτυχές της κατάστασης και έχει ενεργοποιήσει όλα τα απαραίτητα πρωτόκολλα και δράσεις για να μετριάσει τις πιθανές επιπτώσεις σε κάθε τομέα.

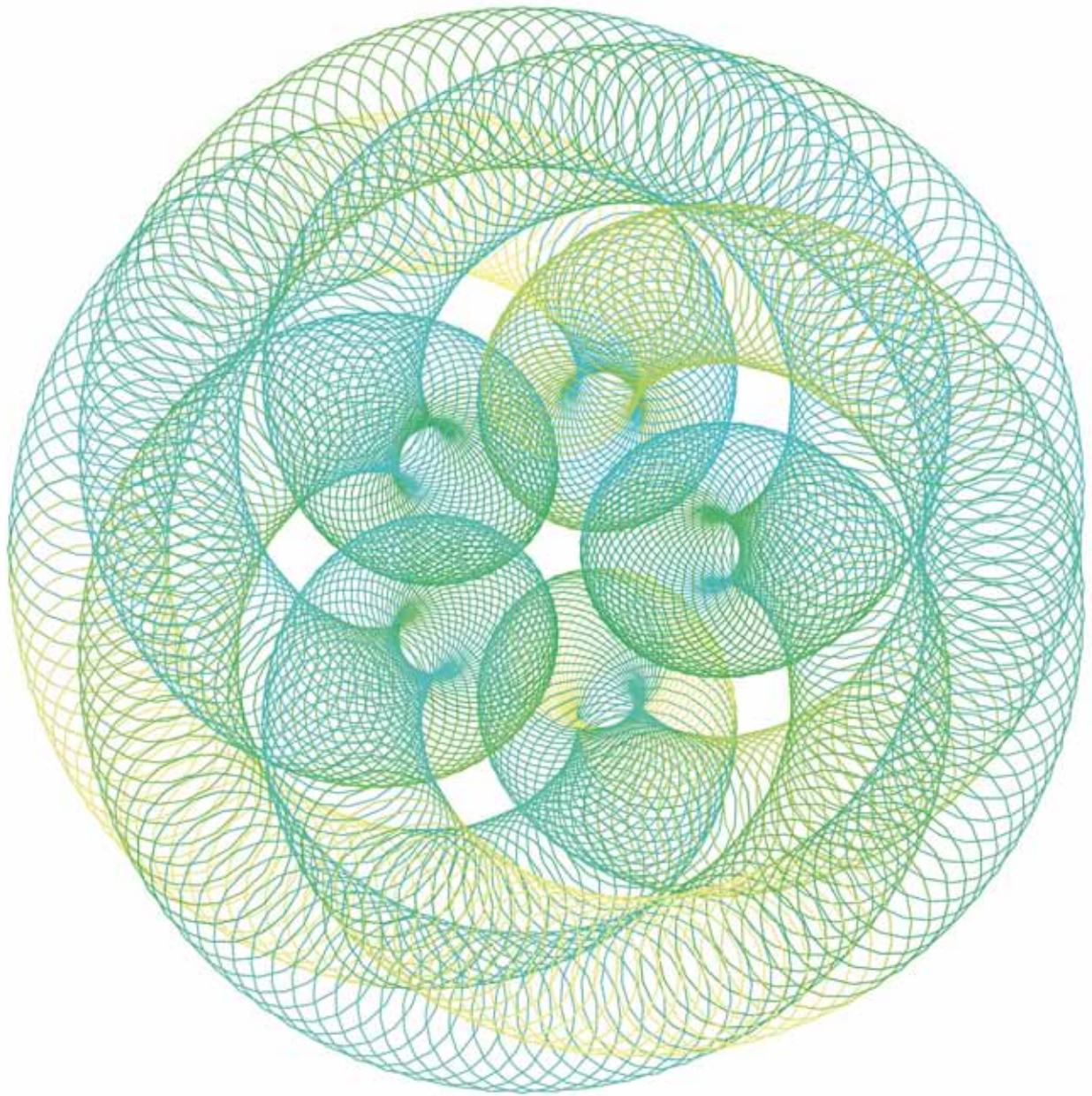
Βασιζόμενοι στα οικονομικά θεμελιώδη του 2019 που αντικατοπτρίζουν την πρόοδο της Τράπεζας,

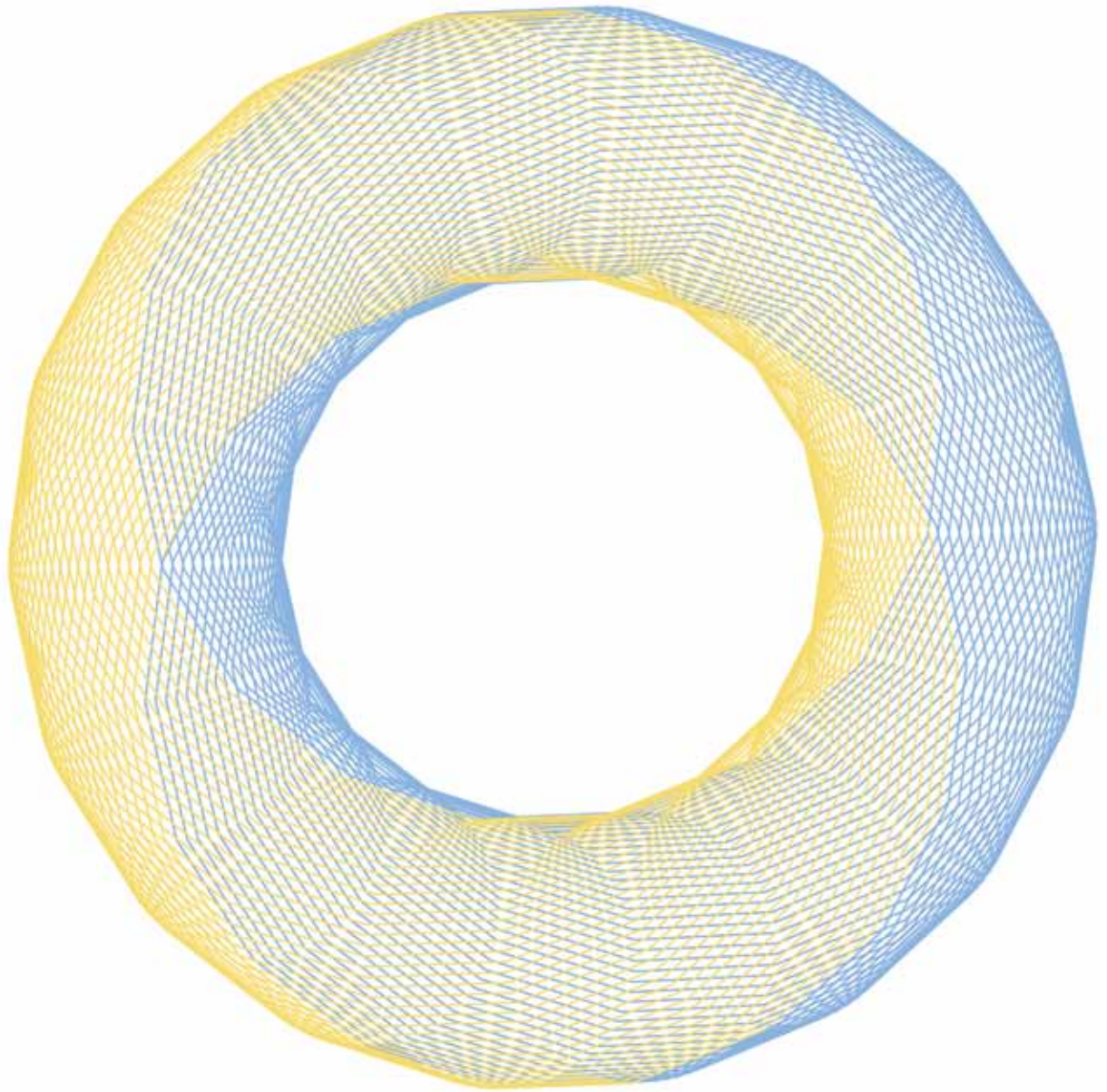
εργαζόμαστε σε όλα τα μέτωπα, έχοντας ως βάση την ενισχυμένη κεφαλαιακή θέση και το συμπαγές προφίλ ρευστότητας.

Είμαι πεπεισμένος ότι, μόλις υποχωρήσουν τα σημερινά έκτακτα γεγονότα, η οικονομία της χώρας μας θα επανέλθει σε υγιή ανάπτυξη. Η Τράπεζα Πειραιώς παραμένει προσηλωμένη στην πλήρη αξιοποίηση της ικανότητάς της να παράγει αξία και να στηρίζει τους πελάτες της, τους επενδυτές, τους εργαζόμενους και την κοινωνία συνολικά.



Χρήστος Μεγάλου
Διευθύνων Σύμβουλος





ΔΗΛΩΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Deloitte.

Deloitte Ανώνυμη Εταιρία Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών
Φραγκοκκλησιάς 3α & Γρανικού
151 25 Μαρούσι
Αθήνα, Ελλάδα
Τηλ.: +30 210 6781 100
www.deloitte.gr

ΠΡΟΣ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΑΕ

Η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης & Δραστηριοτήτων 2019 («Έκθεση») της εταιρείας Τράπεζα Πειραιώς ΑΕ («Τράπεζα») έχει συνταχθεί από τη Διοίκηση της Τράπεζας με βάση τα Πρότυπα Έκδοσης Απολογισμού Βιωσιμότητας GRI (GRI Standards), η οποία έχει την ευθύνη για τη συλλογή και παρουσίαση των πληροφοριών που παρουσιάζονται σε αυτήν. Η δική μας ευθύνη περιορίζεται στη διενέργεια ενός έργου περιορισμένης διασφάλισης επί συγκεκριμένου εύρους της Έκθεσης, με εξαίρεση την τήρηση της Αρχής της Ουσιαστικότητας για την οποία παρέχουμε εύλογη διασφάλιση.

ΕΥΡΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

01. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης αναφορικά με την ακρίβεια και την πληρότητα των ποσοτικών στοιχείων και την αξιοπιστία των ισχυρισμών όλων των GRI Γενικών Δημοσιοποιήσεων, που απαιτούνται ως ελάχιστη προϋπόθεση για το βασικό επίπεδο συμφωνίας ("In accordance" core option), σύμφωνα με το Πρότυπο GRI 102.

02. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης αναφορικά με την ακρίβεια και την πληρότητα των ποσοτικών στοιχείων και την αξιοπιστία των ισχυρισμών των πιο ουσιαστικών δώδεκα (12) θεμάτων, που προέκυψαν από την ανάλυση ουσιαστικότητας της Τράπεζας, ως προς τις απαιτήσεις των αντίστοιχων Προτύπων GRI για τις Ειδικές Δημοσιοποιήσεις και τις απαιτήσεις του Προτύπου GRI 103.

03. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης αναφορικά με το βασικό επίπεδο συμφωνίας ("In accordance" core option) της Έκθεσης ως προς τις απαιτήσεις των Προτύπων GRI.

04. Παροχή εύλογης διασφάλισης αναφορικά με την ακρίβεια και την πληρότητα των ποσοτικών στοιχείων και την αξιοπιστία των ισχυρισμών σχετικά με την τήρηση της Αρχής της Ουσιαστικότητας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Προτύπου GRI 101.

Η εργασία μας αφορούσε τη διασφάλιση στοιχείων και πληροφοριών για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2019 – 31 Δεκεμβρίου 2019 και δεν περιελάμβανε τη διασφάλιση στοιχείων και πληροφοριών που αφορούν προηγούμενα έτη και παρουσιάζονται στην Έκθεση.

Οι GRI Γενικές και Ειδικές Δημοσιοποιήσεις υπό το εύρος του έργου μας σημειώνονται στον πίνακα περιεχομένων GRI της Έκθεσης στις σελίδες 259-273.

Παρείχαμε τις υπηρεσίες διασφάλισης σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Αναθέσεων Διασφάλισης 3000 – Αναθέσεις Διασφάλισης εκτός από Ελέγχους και Επισκοπήσεις Ιστορικών Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών ("ISAE 3000"), το οποίο έχει εκδοθεί από το Συμβούλιο Διεθνών Ελεγκτικών Προτύπων και Προτύπων Διασφάλισης (IAASB). Οι διαδικασίες συλλογής τεκμηρίων σχεδιάστηκαν ώστε να αποκτήσουμε περιορισμένη διασφάλιση, με εξαίρεση την τήρηση της Αρχής της Ουσιαστικότητας για την οποία οι διαδικασίες συλλογής τεκμηρίων σχεδιάστηκαν ώστε να αποκτήσουμε εύλογη διασφάλιση. Οι διαδικασίες συλλογής τεκμηρίων για την απόκτηση περιορισμένης διασφάλισης με βάση το ISAE 3000 διαφέρουν στη φύση, στον χρόνο και είναι λιγότερο εκτενείς σε σχέση με εκείνες που αφορούν στην απόκτηση εύλογης διασφάλισης και ως εκ τούτου αποκτάται μικρότερου βαθμού διασφάλιση απ' ό,τι σε ένα έργο εύλογης διασφάλισης.

ΟΙ ΚΥΡΙΟΤΕΡΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

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

01. Εξετάσαμε τις διαδικασίες της Τράπεζας σχετικά με τον εντοπισμό και καθορισμό των ουσιαστικών θεμάτων που συμπεριλήφθηκαν στην Έκθεση και την κάλυψη αυτών των ουσιαστικών θεμάτων στην Έκθεση. Επιπλέον, προβήκαμε σε ανασκόπηση των θεμάτων του τύπου σε σχέση με την Τράπεζα αναφορικά με θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και βιώσιμης ανάπτυξης και σε σχετική αντιπαραβολή με τα ουσιαστικά θέματα που εντοπίστηκαν από την Τράπεζα.
02. Εξετάσαμε την ακρίβεια και πληρότητα των ποσοτικών στοιχείων που σχετίζονται με τα αποτελέσματα της ανάλυσης ουσιαστικότητας που πραγματοποίησε η Τράπεζα, όπως αυτά αποτυπώνονται στον χάρτη ουσιαστικότητας της Έκθεσης, και την αξιοπιστία των ισχυρισμών που αφορούν στην τήρηση της Αρχής της Ουσιαστικότητας.
03. Επισκοπήσαμε τη διαδικασία διαβούλευσης της Τράπεζας με τα ενδιαφερόμενά της μέρη μέσω, μεταξύ άλλων, της παρουσίας μας κατά τη διεξαγωγή σχετικής συζήτησης με ειδικές ομάδες εστίασης (focus groups).
04. Πραγματοποιήσαμε συνεντεύξεις με το προσωπικό της Τράπεζας που είναι υπεύθυνο για

τη διαχείριση, τη συλλογή και την επεξεργασία στοιχείων που αφορούν τις, υπό το εύρος του έργου μας, GRI Γενικές και Ειδικές Δημοσιοποιήσεις, προκειμένου να κατανοήσουμε τις διαδικασίες που ακολουθήθηκαν για την ετοιμασία των σχετικών Δημοσιοποιήσεων της Έκθεσης.

05. Διενεργήσαμε διαδικασίες αναλυτικής επισκόπησης σχετικά με τα ποσοτικά στοιχεία των, υπό το εύρος του έργου μας, GRI Γενικών και Ειδικών Δημοσιοποιήσεων και σχετικά ερωτήματα στο υπεύθυνο προσωπικό. Επιπρόσθετα, εξετάσαμε σε δειγματοληπτική βάση την ακρίβεια των ποσοτικών στοιχείων με βάση σχετικά υποστηρικτικά έγγραφα τεκμηρίωσης.
06. Πραγματοποιήσαμε συνεντεύξεις με το αρμόδιο προσωπικό προκειμένου να κατανοήσουμε τις πολιτικές και δράσεις της Τράπεζας σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και βιώσιμης ανάπτυξης για την υπό αναφορά περίοδο και τους ισχυρισμούς που αφορούν τις, υπό το εύρος του έργου μας, GRI Γενικές και Ειδικές Δημοσιοποιήσεις. Αξιολογήσαμε επιπλέον την αξιοπιστία των ισχυρισμών για τις, υπό το εύρος του έργου μας, GRI Γενικές και Ειδικές Δημοσιοποιήσεις, αποκτώντας για ένα δείγμα ισχυρισμών, σχετικά υποστηρικτικά έγγραφα τεκμηρίωσης.
07. Εξετάσαμε την Έκθεση για την κατάλληλη παρουσίαση των, υπό το εύρος του έργου μας, GRI Γενικών και Ειδικών Δημοσιοποιήσεων, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των Προτύπων GRI, διενεργώντας συζητήσεις με το αρμόδιο προσωπικό της Τράπεζας ως προς τους περιορισμούς και τις υποθέσεις που αφορούν στον τρόπο που παρουσιάζονται τα στοιχεία αυτά.
08. Εξετάσαμε τον πίνακα περιεχομένων GRI στις σελίδες 259-273 καθώς και τις σχετικές παραπομπές που περιλαμβάνει, ως προς τις σχετικές απαιτήσεις των Προτύπων GRI για το βασικό επίπεδο συμφωνίας ("In accordance" core option).

ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ

01. Οι υπηρεσίες διασφάλισης περιορίστηκαν στην ελληνική έκδοση της Έκθεσης. Σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυμφωνίας μεταξύ της αγγλικής και της ελληνικής έκδοσης, όσον αφορά τα συμπεράσματά μας, υπερισχύει η ελληνική έκδοση.
02. Όπου, στο εύρος της εργασίας μας, χρησιμοποιήθηκαν χρηματοοικονομικά στοιχεία από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2019 και από άλλα δημοσιευμένα στοιχεία της Τράπεζας, η εργασία μας περιορίστηκε στην ορθή μεταφορά των στοιχείων αυτών στην Έκθεση.

03. Οι υπηρεσίες διασφάλισης δεν συμπεριέλαβαν έλεγχο των πληροφοριακών συστημάτων από τα οποία η Τράπεζα εξήγαγε και συγκέντρωσε στοιχεία για την Έκθεση.
04. Το εύρος εργασίας μας δεν συμπεριέλαβε οποιαδήποτε διαδικασία αναφορικά με την ακρίβεια των αποτελεσμάτων ερευνών που ανατέθηκαν σε τρίτα μέρη, ούτε επί των πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποίησαν τρίτα μέρη, παρά περιορίστηκε στην ορθή μεταφορά των τελικών αποτελεσμάτων στην Έκθεση.
05. Δεν παρέχουμε οποιαδήποτε διασφάλιση σχετικά με πληροφορίες για μελλοντική επίδοση, όπως εκτιμήσεις, προσδοκίες, στόχους ή τον βαθμό επίτευξής τους.

Η ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ ΜΑΣ ΚΑΙ Ο ΠΟΙΟΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ

01. Η Deloitte εφαρμόζει το Διεθνές Πρότυπο Δικλίδων Ποιότητας 1 (ISQC 1) και κατά συνέπεια διατηρεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα ελέγχου ποιότητας που περιλαμβάνει καταγεγραμμένες πολιτικές και διαδικασίες αναφορικά με τη συμμόρφωση με ηθικές απαιτήσεις, επαγγελματικά πρότυπα και σχετικές νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις.
02. Έχουμε συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις ανεξαρτησίας και τις άλλες απαιτήσεις ηθικής του Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας για Επαγγελματίες Λογιστές, που έχει εκδοθεί από το Συμβούλιο Διεθνών Προτύπων Δεοντολογίας Λογιστών, ο οποίος βασίζεται στις θεμελιώδεις αρχές της ακεραιότητας, αντικειμενικότητας, επαγγελματικής δεξιοτήτας και δέουσας προσοχής, εμπιστευτικότητας και επαγγελματικής συμπεριφοράς. Έχουμε διατηρήσει την ανεξαρτησία και αντικειμενικότητά μας και, ειδικότερα, δεν υπήρξαν γεγονότα και δεν παρασχέθηκαν μη επιτρεπόμενες υπηρεσίες, οι οποίες θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ανεξαρτησία και την αντικειμενικότητά μας.

ΡΟΛΟΙ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

Τράπεζα

Η Διοίκηση της Τράπεζας είναι υπεύθυνη για την κατάρτιση της Έκθεσης, καθώς και για τις πληροφορίες και δηλώσεις που περιέχονται σε αυτήν. Επιπρόσθετα, η Διοίκηση της Τράπεζας είναι υπεύθυνη για τη δημιουργία και τη διατήρηση κατάλληλου συστήματος διαχείρισης επιδόσεων, καθώς και συστημάτων εσωτερικού ελέγχου, από τα οποία προέρχονται τα δεδομένα της Έκθεσης.

Deloitte

Δική μας ευθύνη είναι να εκφράσουμε ανεξάρτητα τα συμπεράσματά μας στη Διοίκηση της Τράπεζας σχετικά με τις υπηρεσίες διασφάλισης, όπως ορίζονται στο Εύρος εργασίας ανωτέρω, σύμφωνα με τη σχετική σύμβαση έργου. Το έργο μας διενεργήθηκε έτσι ώστε να ενημερώσουμε τη Διοίκηση της Τράπεζας αναφορικά με τα αποτελέσματα του έργου διασφάλισης και για κανένα άλλο σκοπό. Στον μέγιστο βαθμό που επιτρέπεται από τον νόμο, δεν αποδεχόμαστε και δεν αναλαμβάνουμε ευθύνη προς οποιοδήποτε άλλο μέρος, εκτός της Τράπεζας, αναφορικά με την εργασία μας, την παρούσα δήλωση, ή τα συμπεράσματά μας.

ΤΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΜΑΣ

Με βάση τις διαδικασίες που διενεργήσαμε και τα τεκμήρια που συλλέξαμε, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι οι, υπό το εύρος του έργου μας, GRI Γενικές και Ειδικές Δημοσιοποιήσεις είναι ουσιωδώς ανακριβείς.

Επίσης, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι η Έκθεση δεν πληροί το βασικό επίπεδο συμφωνίας ("In accordance" core option).

Κατά τη γνώμη μας, η Έκθεση έχει καταρτιστεί τηρώντας εύλογα, από κάθε ουσιώδη άποψη, την Αρχή της Ουσιαστικότητας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Προτύπου GRI 101.

Αθήνα, 24 Ιουνίου 2020

Δημήτρης Κατσιμπόκης

A.M. ΣΟΕΛ: 34671

Deloitte Ανώνυμη Εταιρία Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών

Φραγκοκκλησιάς 3α & Γρανικού

151 25 Μαρούσι

A.M. ΣΟΕΛ: E 120

ΤΟ 2019 ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

01. Η Τράπεζα Πειραιώς ανακοίνωσε μακροχρόνια στρατηγική συνεργασία με την Intrum για τη διαχείριση Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (ΜΕΑ) και ακίνητης περιουσίας που βρίσκεται στην ιδιοκτησία της Τράπεζας (REOs), μέσω της ίδρυσης κορυφαίας ανεξάρτητης εταιρείας διαχείρισης απαιτήσεων από δάνεια και πιστώσεις στην Ελλάδα. Η συμφωνία αποτίμησε την αξία της πλατφόρμας σε €410 εκατ. και ολοκληρώθηκε εντός του 2019. Ένα ποσοστό συμμετοχής 80% συν μία μετοχή του μετοχικού κεφαλαίου της νέας εταιρείας διαχείρισης και της εταιρείας REOs, που ιδρύθηκαν στις 16 Σεπτεμβρίου 2019 και στις 6 Σεπτεμβρίου 2019 αντίστοιχα, μεταφέρθηκαν στην Intrum, ενώ η Τράπεζα Πειραιώς διατήρησε μερίδιο συμμετοχής 20% πλην μίας μετοχής. Σε συνέχεια της ολοκλήρωσης της συμφωνίας, η Τράπεζα ασκεί σημαντική επιρροή και στις δύο εταιρείες, οι οποίες λογιστικοποιούνται ως συγγενείς και ενοποιούνται στις οικονομικές καταστάσεις του Ομίλου με τη μέθοδο της καθαρής θέσης.
02. Η Τράπεζα Πειραιώς ολοκλήρωσε με επιτυχία τη διαδικασία βιβλίου προσφορών για την έκδοση τίτλων μειωμένης εξασφάλισης ύψους €400 εκατ., δεκαετούς διάρκειας με δυνατότητα ανάκλησης στα πέντε έτη (10NC5), υπό το Πρόγραμμα Έκδοσης Μεσοπρόθεσμων Ομολογιών (EMTN) ύψους €25 δισ. Οι τίτλοι τοποθετήθηκαν στη διεθνή αγορά κεφαλαίων, ενώ η ζήτηση για τη συναλλαγή διαμορφώθηκε σε περίπου €850 εκατ., με 135 επενδυτές να συμμετέχουν στη διαδικασία του βιβλίου προσφορών. Το τοκομερίδιο της έκδοσης είχε οριστεί σε 9,75% και η ημερομηνία διακανονισμού ήταν στις 26 Ιουνίου 2019.
03. Η Τράπεζα Πειραιώς κατέληξε σε συμφωνία με εταιρεία συνδεδεμένη με την Davidson Kempner Capital Management LP για την πώληση επιχειρηματικών ΜΕΑ (project NEMO), μεικτής λογιστικής αξίας €507 εκατ., για συνολικό τίμημα ύψους €240 εκατ. Η συναλλαγή ολοκληρώθηκε εντός του 2019.
04. Οι τίτλοι του Estia Mortgage Finance I Plc Securitization (Estia I) αποπληρώθηκαν πρόωρα, στην ονομαστική αξία πλέον των δεδουλευμένων τόκων, για συνολικό υπολοιπόπομο ποσό ύψους €82,9 εκατ., εκ των οποίων το μεγαλύτερο μέρος κατεχόταν από την Τράπεζα, ενώ το υπόλοιπο ποσό ύψους €9,6 εκατ. κατεχόταν από επενδυτές. Η αποπληρωμή ήταν αποτέλεσμα της συνεχούς βελτίωσης της ρευστότητας και του κόστους χρηματοδότησης του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς και είχε στόχο τη μείωση του λειτουργικού κόστους και την αποδέσμευ-

ση ενυπόθηκων στεγαστικών δανείων, καθώς μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε προγράμματα καλυμμένων ομολόγων της Τράπεζας (τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως εξασφάλιση για την άντληση ρευστότητας από την ΕΚΤ με χαμηλότερο κόστος).

05. Η Moody's Investors Service επιβεβαίωσε τη μακροπρόθεσμη πιστοληπτική αξιολόγηση των καταθέσεων της Τράπεζας Πειραιώς σε "Caa2", ενώ αναθεώρησε τις προοπτικές σε θετικές από σταθερές.
06. Η S&P Global επιβεβαίωσε τη μακροπρόθεσμη πιστοληπτική αξιολόγηση της Τράπεζας Πειραιώς σε "B-", ενώ αναθεώρησε τις προοπτικές σε θετικές από σταθερές.
07. Το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας ενέκρινε την έναρξη της διαδικασίας μετασχηματισμού της υφιστάμενης δομής της ασφαλιστικής τραπεζικής στην Τράπεζα, σε συνέχεια της επικύρωσης του νέου νόμου (Ν.4583/2018) που ενσωματώνει τη νέα οδηγία IDD (EU Directive 2016/97). Ο εν λόγω μετασχηματισμός αφορά τη διάσπαση της Πειραιώς Πρακτορειακή Ασφαλειών ΑΕ (100% θυγατρική της Τράπεζας Πειραιώς) και την παροχή τραπεζοασφαλιστικών υπηρεσιών από μία νέα τραπεζοασφαλιστική μονάδα της Τράπεζας και μία θυγατρική της. Ο μετασχηματισμός προβλέπεται να ολοκληρωθεί εντός του 1ου δμήνου του 2020.
08. Οι τίτλοι του Estia Mortgage Finance II Plc Securitization (Estia II) αποπληρώθηκαν πρόωρα κατά την ημερομηνία εκτοκισμού, στην ονομαστική αξία πλέον των δεδουλευμένων τόκων, για συνολικό υπολοιπό ποσό ύψους €527,6 εκατ. - εκ των οποίων το μεγαλύτερο μέρος κατεχόταν από την Τράπεζα, ενώ το υπόλοιπο ποσό ύψους €28,3 εκατ. κατεχόταν από επενδυτές.
09. Η Τράπεζα Πειραιώς κατέβαλε στο Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ) τοκομερίδιο ύψους €165 εκατ. σε μετρητά, για τους τόκους του έτους 2019 των Μετατρέψιμων Ομολόγων (Contingent Convertible Instruments - "CoCos"), τα οποία εκδόθηκαν από την Τράπεζα και κατέχει το ΤΧΣ.
10. Το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας Πειραιώς εξέλεξε τον κ. Περικλή Δοντά ως Μη Εκτελεστικό Μέλος του ΔΣ, Εκπρόσωπο του ΤΧΣ, σε αντικατάσταση του κ. Per Anders Fasth, σε συνέχεια της επιστολής του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας στις 28 Νοεμβρίου 2019 και σύμφωνα με το Ν.3864/2010.
11. Οι τίτλοι του AXIA III Finance II Plc Securitization (AXIA III) αποπληρώθηκαν πρόωρα κατά την

ημερομηνία εκτοκισμού, στην ονομαστική αξία πλέον των δεδουλευμένων τόκων, για συνολικό υπολοιπό ποσό ύψους €235 εκατ. Το σύνολο των τίτλων κατεχόταν από την Τράπεζα.

ΠΡΟΣΦΑΤΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ 2020

01. Η Τράπεζα Πειραιώς εξέδωσε τίτλους μειωμένης εξασφάλισης Tier 2 ονομαστικής αξίας €500 εκατ. με θεσμικούς επενδυτές και ετήσιο σταθερό επιτόκιο 5,5% για τα πρώτα 5 έτη και εφεξής εφάπαξ προσαρμογή στο ισχύον 5ετές mid swap rate, πλέον των 577,4 μονάδων βάσης. Οι τίτλοι είναι δεκαετούς διάρκειας με δυνατότητα ανάκλησης στα 5 έτη (10NC5) και είναι εισηγμένοι στο Χρηματιστήριο του Λουξεμβούργου. Το τελικό βιβλίο προσφορών υπερέβη τα €4 δισ. από περισσότερους από 350 επενδυτές. Η έκδοση ενίσχυσε τον συνολικό δείκτη κεφαλαιακής επάρκειας της Τράπεζας κατά περίπου 110 μονάδες βάσης.
02. Η Τράπεζα Πειραιώς προχώρησε σε σύναψη αποκλειστικής στρατηγικής συνεργασίας με την ORIX corporation, για την παροχή χρηματοδοτικών λύσεων στον ελληνικό ναυτιλιακό κλάδο. Η στρατηγική συνεργασία έχει σκοπό να παρέχει στους πελάτες της Τράπεζας Πειραιώς στον τομέα της ναυτιλίας ευρεία γκάμα χρηματοδοτικών εργαλείων αλλά και επαρκή χρηματοδότηση όπου αυτό είναι αναγκαίο.
03. Η Τράπεζα Πειραιώς ενεργοποίησε σχέδιο σε συνεργασία με τον Εθνικό Οργανισμό Δημόσιας Υγείας (ΕΟΔΥ) για να αντιμετωπίσει οποιοδήποτε θέμα σχετικό με την πανδημία COVID-19.
04. Η Τράπεζα Πειραιώς έλαβε την απόφαση της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (ΕΚΤ) για άρση των ορίων αγοράς κρατικών ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου από την Τράπεζα, όριο που είχε επιβληθεί το 2015.
05. Η Kion Mortgage Finance PLC Securitization ανακοίνωσε την πρόθεση εξαγοράς όλων των τίτλων κάθε κατηγορίας (Κατηγορία Α, Β, Γ) στη σχετική ονομαστική αξία μαζί με τους δεδουλευμένους τόκους κατά την ημερομηνία εκτοκισμού στις 15 Απριλίου 2020.
06. Το Ευρωπαϊκό Σύστημα Χρηματοοικονομικής Εποπτείας ανακοίνωσε μέτρα που επιτρέπουν στις τράπεζες να λειτουργούν προσωρινά κάτω από τα επίπεδα του Pillar 2 Guidance (P2G) και του Capital Conservation Buffer (CCB). Επιπρόσθετα, οι τράπεζες θα μπορούν να χρησιμοποιούν μερικώς τα κεφαλαιακά μέσα που δεν αξιολογούνται ως κεφάλαια Common Equity Tier 1 (CET1), για παράδειγμα τίτλοι μειωμένης εξασφάλισης Tier 1 ή Tier 2, για την κάλυψη των απαιτήσεων του Πυλώνα 2 (P2R).
07. Η Τράπεζα Πειραιώς άντλησε €2 δισ. στην πρόσθετη προσωρινή δημοπρασία LTRO που διενήργησε η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα για την παροχή άμεσης στήριξης ρευστότητας του χρηματοπιστωτικού συστήματος της ευρω-

ζώνης ως μέτρο περιορισμού των επιπτώσεων της πανδημίας COVID-19.

08. Το Ευρωπαϊκό Σύστημα Χρηματοοικονομικής Εποπτείας ανακοίνωσε περαιτέρω μέτρα ώστε να διασφαλίσει ότι οι άμεσα εποπτευόμενες τράπεζες μπορούν αν συνεχίσουν να εκπληρώνουν τον ρόλο τους να χρηματοδοτούν νοικοκυριά και επιχειρήσεις στη διάρκεια του παγκόσμιου οικονομικού σοκ που έχει προκαλέσει ο κορονοϊός. Τέλος, η ΕΚΤ συνέστησε στις τράπεζες να αποφύγουν τις συσχετισμένες οικονομικές παραδοχές στα μοντέλα που καθορίζουν τις προβλέψεις, και στις τράπεζες που δεν έχουν επιλέξει τους μεταβατικούς κανόνες του IFRS 9 να επιλέξουν να το πράξουν.
09. Η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, σε συνεργασία τόσο με τις τράπεζες-μέλη της όσο και με την Ελληνική Κυβέρνηση και τις Εποπτικές Αρχές, προκειμένου να συμβάλει στην αντιμετώπιση των αρνητικών επιπτώσεων λόγω της εξάπλωσης του κορονοϊού, ανακοίνωσε μέτρα διευκόλυνσης/στήριξης των πελατών που αντιμετωπίζουν προβλήματα.
10. Η Moody's Investor Services επιβεβαίωσε τη μακροπρόθεσμη πιστοληπτική διαβάθμιση της Τράπεζας Πειραιώς σε 'Caa2' μεταβάλλοντας τις προοπτικές της σε σταθερές από θετικές που ήταν προηγουμένως.
11. Η Fitch Ratings επιβεβαίωσε τη μακροπρόθεσμη πιστοληπτική διαβάθμιση των καταθέσεων της Τράπεζας Πειραιώς σε 'CCC' και αυτή του μακροπρόθεσμου ανεξασφάλιστου κύριου χρέους της σε 'CC'.
12. Το Διοικητικό Συμβούλιο κατά τη συνεδρίασή του στις 28/05/2020, και κατόπιν εισήγησης της Επιτροπής Ανάδειξης Υποψήφιων Μελών ΔΣ, εξέλεξε τον κ. Βασίλειο Κουτεντάκη, Ανώτερο Γενικό Διευθυντή, ως Εκτελεστικό Μέλος ΔΣ για το υπόλοιπο της θητείας του ΔΣ σε αντικατάσταση προγενέστερα παραιτηθέντος μέλους.

ΟΡΑΜΑ & ΑΞΙΕΣ ΣΤΟΧΟΙ & ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ

ΟΡΑΜΑ ΚΑΙ ΑΞΙΕΣ

Οι αρχές που διέπουν τη λειτουργία της Τράπεζας Πειραιώς είναι η υπευθυνότητα, η αξιοκρατία και η διαφάνεια. Οι αρχές αυτές είναι οι κύριοι οδηγοί στο Όραμα της Τράπεζας να είναι ο πλέον αξιόπιστος οργανισμός στην ελληνική τραπεζική αγορά και ευρύτερα στην ελληνική οικονομία.

Στον πυρήνα της δραστηριότητας της Τράπεζας Πειραιώς βρίσκεται ο πελάτης και η βέλτιστη εξυπηρέτησή του. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα θεσμοθέτησε στα τέλη του 2018 πλαίσιο νέας εταιρικής κουλτούρας με 4 κύριες εταιρικές αξίες ως εξής:

01. Δημιουργούμε συνεχώς αξία.
02. Βλέπουμε τα δεδομένα ως πρόκληση.
03. Ενθουσιάζουμε τους πελάτες μας.
04. Χτίζουμε σχέσεις εμπιστοσύνης.

Οι αξίες αυτές διατρέχουν τον Οργανισμό από την κορυφή της διοικητικής πυραμίδας μέχρι τη βάση του, με σκοπό την επίτευξη βέλτιστης ποιότητας υπηρεσιών, απόλυτης διαφάνειας συναλλαγών και αισθήματος εμπιστοσύνης σε κάθε συναλλαγή και επικοινωνία, στο παρόν και στο μέλλον.

ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ

Η Τράπεζα Πειραιώς πρωταγωνίστησε στην αποκατάσταση της δυναμικής της ελληνικής οικονομίας μετά την κρίση που η τελευταία πέρασε κατά το μεγαλύτερο μέρος της προηγούμενης δεκαετίας.

Τα τελευταία χρόνια με βάση τον στρατηγικό σχεδιασμό της νέας διοικητικής της ομάδας, η Τράπεζα Πειραιώς προχώρησε στην εκταμίευση περισσότερων των €9 δισ. νέων πιστώσεων σε ελληνικές επιχειρήσεις και νοικοκυριά, βοηθώντας με αυτόν τον τρόπο την ελληνική οικονομία να κινηθεί σε θετικούς ρυθμούς ανάπτυξης.

Η έλευση του 2020 ανέκοψε την πορεία ανάκαμψης της ελληνικής οικονομίας λόγω της πανδημίας COVID-19. Πρωταρχικός στόχος της Τράπεζας ήταν και είναι η ασφάλεια του έμψυχου δυναμικού της, των πελατών της και όλων των ενδιαφερομένων μερών της.

Στο σημερινό εξαιρετικά απαιτητικό περιβάλλον, η επιχειρηματική συνέχεια της Τράπεζας και η υποστήριξη των εργασιών των πελατών της σε σχέση με τις συνέπειες του COVID-19 είναι πρωταρχικής σημασίας. Οι νέες συνθήκες απαιτούν την προσαρμογή του επιχειρηματικού μοντέλου, με μεγαλύτερη έμφαση στην προσαρμοστικότητα στα νέα δεδομένα της πελατείας της Τράπεζας, στην ψηφιακή τραπεζι-

κή και στη διευκόλυνση της εργασίας εξ αποστάσεως για το ανθρώπινο δυναμικό.

Η Τράπεζα βασίζεται στους κεντρικούς πυλώνες του στρατηγικού της σχεδίου “Agenda 2023”, όπως ανακοινώθηκε από τη διοίκηση στις αρχές Ιουνίου 2019 και ανανεώθηκε τον Φεβρουάριο 2020, ήτοι:

01. ικανοποίηση όλων των ενδιαφερομένων μερών,
02. επίτευξη των στρατηγικών στόχων της Τράπεζας,
03. υλοποίηση διατηρήσιμων λύσεων.

Η ικανοποίηση όλων των ενδιαφερομένων μερών κρίνεται ακόμα πιο επιτακτική στο τρέχον οικονομικό περιβάλλον. Η Τράπεζα Πειραιώς, ως πρωτοπόρος σε θέματα διακυβέρνησης και εταιρικής υπευθυνότητας, έχει αναλάβει πρωτοβουλίες στήριξης της κοινωνίας και της οικονομίας, τόσο σε εθνικό όσο και σε τοπικό επίπεδο.

Η στρατηγική έμφαση της συνεχούς βελτίωσης των θεμελιωδών στοιχείων της Τράπεζας παραμένει πρωταρχικής σημασίας, με κύρια έκφραση την απομόχλευση των κινδύνων του ισολογισμού και τη βελτίωση της αποδοτικότητας των απασχολούμενων κεφαλαίων της.

Σε βραχυπρόθεσμο ορίζοντα, η Τράπεζα Πειραιώς είναι προσηλωμένη στη θωράκιση και προστασία του ισολογισμού της από τις αρνητικές συνέπειες της πανδημίας COVID-19. Αυτό θα επιτευχθεί μέσω λύσεων ειδικά σχεδιασμένων για τη συγκυρία, οι οποίες με εστιασμένη και στοχευμένη προσέγγιση θα επιτρέψουν την απρόσκοπτη ανάπτυξη της Τράπεζας σε ένα περιβάλλον γεμάτο προκλήσεις αλλά και ευκαιρίες.

Τα μέτρα που έχει λάβει η διοίκηση αποτελούν το κατάλληλο υπόβαθρο για την προστασία της προόδου που έχει επιτύχει η Τράπεζα τα προηγούμενα χρόνια, σε συνδυασμό και απόλυτη ευθυγράμμιση με τα μέτρα των ελληνικών και ευρωπαϊκών αρχών.

Η περαιτέρω απλοποίηση της δομής της Τράπεζας, ο εξορθολογισμός του κόστους λειτουργίας, η ψηφιοποίηση και αυτοματοποίηση των λειτουργιών της, αποτελούν δομικά στοιχεία του σχεδίου “Agenda 2023” που θα οδηγήσουν την Τράπεζα στην επόμενη μέρα.

Οι προκλήσεις για το τραπεζικό σύστημα στη νέα εποχή της ψηφιακής τεχνολογίας είναι σημαντικές. Η Τράπεζα υιοθετεί στρατηγικές που περιλαμβάνουν την πλήρη αξιοποίηση του δυναμικού της, των διαθέσιμων πόρων και των τεχνολογιών για την υποστήριξη της μετάβασης σε μία ισχυρή, βιώσιμη και ισόροπη ανάπτυξη σε μεσοπρόθεσμο ορίζοντα, προς όφελος της ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας.

Η Τράπεζα Πειραιώς
στοχεύει στη
συνεχή ενίσχυση
της αποδοτικότητας
των πόρων που
απασχολεί.

ΒΑΣΙΚΑ ΧΡΗΜΑΤΟ- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ ΟΜΙΛΟΥ 2019

Η Τράπεζα Πειραιώς διατηρεί συστημική θέση στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Το σύνολο του ενεργητικού της διαμορφώθηκε στις 31/12/2019 στα €61,2 δισ., το μερίδιο αγοράς των καταθέσεων στο 29,5% και το αντίστοιχο των δανείων στο 29,0% (με 31,6% μερίδιο αγοράς στα επιχειρηματικά δάνεια).

Η Τράπεζα έχει το μεγαλύτερο δίκτυο στην Ελλάδα αποτελούμενο από 527 καταστήματα στις 31/12/2019.

Επιπλέον, διέθετε 20 καταστήματα στην Ουκρανία, το Λονδίνο και την Φρανκφούρτη κατά την ίδια ημερομηνία. Το δίκτυο καταστημάτων στην Ελλάδα ήταν μειωμένο κατά 26 καταστήματα το 2019 ως αποτέλεσμα του σχεδίου εξορθολογισμού. Η Τράπεζα διαθέτει μία ευρεία πελατειακή βάση της τάξης των 5,5 εκατ. ενεργών πελατών. Στις 31/12/2019, ο αριθμός των εργαζόμενων του Ομίλου ανήλθε σε 11.555 στις συνεχι-

ζόμενες δραστηριότητες, εκ των οποίων οι 11.137 στην Ελλάδα (960 λιγότεροι από το 2018, κυρίως από την πώληση της πλατφόρμας του Recovery Banking Unit).

Η ελεύθερη διασπορά των μετοχών της Τράπεζας Πειραιώς είναι υψηλή με περίπου 27 χιλ. κοινούς μετόχους να έχουν στην κατοχή τους το 73,6% του μετοχικού κεφαλαίου της Τράπεζας, ενώ το ΤΧΣ διαθέτει το 26,4%.

Η κερδοφορία το 2019 βελτιώθηκε σε σχέση με το 2018, κυρίως λόγω θετικής επίδοσης στη λειτουργική αποτελεσματικότητα. Η περαιτέρω βελτίωση της ρευστότητας και της χρηματοδότησης ήταν επίσης εμφανής, καθώς η Τράπεζα κατάφερε σε χρονικό διάστημα περίπου ενός έτους από την κατάργηση των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων να ικανοποιήσει τις κανονιστικές απαιτήσεις τόσο για τον δείκτη κάλυψης ρευστότητας (LCR) όσο και για τον δείκτη καθαρής σταθερής χρηματοδότησης (NSFR).

ΜΕΓΕΘΗ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ

Το σύνολο του ενεργητικού του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς διαμορφώθηκε στα €61,2 δισ. στις 31/12/2019 από €61,9 δισ. στις 31/12/2018.

Επιλεγμένα Στοιχεία Ισολογισμού

Ποσά σε € εκατ.	31/12/2019	31/12/2018	Μεταβολή
Ενεργητικό	61.231	61.880	-1,0%
Καταθέσεις	47.351	44.739	5,8%
Δάνεια προ Απομειώσεων και Προσαρμογών	50.148	53.091	-5,5%
Σωρευμένες Προβλέψεις	10.986	13.333	-17,6%
Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων	7.773	7.506	3,6%

Ο Όμιλος συνέχισε να ανακτά καταθέσεις για άλλη μία χρονιά, φτάνοντας στο επίπεδο των €47,4 δισ. στις 31/12/2019 και σημειώνοντας αύξηση 5,8% σε σχέση με τις καταθέσεις στις 31/12/2018. Η αύξηση αυτή οφείλεται σχεδόν εξ ολοκλήρου στη δραστηριοποίηση του Ομίλου στην εγχώρια ελληνική αγορά όπου οι καταθέσεις πελατών αυξήθηκαν κατά 5,8%, στα €47,1 δισ. Το εγχώριο μερίδιο αγοράς καταθέσεων διαμορφώθηκε στο 29,5% στο τέλος του 2019. Οι καταθέσεις ταμειυτηρίου ανέρχονται στο 35,2% των συνολικών εγχώριων καταθέσεων της Τράπεζας, οι προθεσμιακές καταθέσεις στο 38,1% και οι κατα-

θέσεις όψεως στο 27,0%. Οι εταιρικές καταθέσεις αντιπροσωπεύουν το 27,5% των συνολικών εγχώριων καταθέσεων της Τράπεζας και οι καταθέσεις ιδιωτών το υπόλοιπο 72,5%. Οι καταθέσεις από τις διεθνείς δραστηριότητες του Ομίλου διαμορφώθηκαν μόλις στα €0,3 δισ. στις 31/12/2019 από €0,2 δισ. στις 31/12/2018. Η συνεχιζόμενη πτώση στο κόστος των νέων προθεσμιακών καταθέσεων συνεχίστηκε κατά τη διάρκεια του 2019, όπου το μέσο επιτόκιο διαμορφώθηκε στο 0,3% στο 4ο τρίμηνο του 2019 σε σχέση με το 0,6% στο αντίστοιχο τρίμηνο του 2018.

Καταθέσεις ανά Κατηγορία

Ποσά σε € εκατ.	31/12/2019	31/12/2018	Μεταβολή
Ταμειυτηρίου-Όψεως	29.316	27.337	7,2%
Τακτής Λήξης	18.035	17.402	3,6%
Σύνολο	47.351	44.739	5,8%
Ελλάδα	47.099	44.536	5,8%
Διεθνείς Δραστηριότητες	251	203	24,1%

Η χρηματοδότηση από το Ευρωσύστημα μειώθηκε σημαντικά το 2019, σε €350 εκατ. στις 31/12/2019 από το επίπεδο των €3,2 δισ. στις 31/12/2018, υποστηριζόμενη από την απομόχλευση του δανειακού χαρτοφυλακίου και την περαιτέρω αύξηση των καταθέσεων. Η πρόσβαση στη διατραπεζική αγορά με τη χρήση ενεχύρων ανήλθε σε €2,4 δισ. στις 31/12/2019 από €2,2 δισ. στις 31/12/2018. Η χρηματοδότηση από χρεωστικούς τίτλους αυξήθηκε με την έκδοση €400 εκατ. ομολόγων μειωμένης εξασφάλισης Tier 2 τον Ιούνιο 2019.

Τα δάνεια της Τράπεζας προ προβλέψεων στις 31/12/2019 ανήλθαν σε €50,1 δισ., εκ των οποίων τα €1,5 δισ. αφορούσαν την εκταμίευση δανείου προς τον ΟΠΕΚΕΠΕ για τη διανομή επιδοτήσεων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής προς περίπου 700 χιλ. αγρότες (το οποίο αποπληρώθηκε τον Φεβρουάριο του 2020). Τα δάνεια μετά από προβλέψεις διαμορφώθηκαν σε €39,2 δισ. στις 31/12/2019, ενώ ο δείκτης δανείων προς καταθέσεις του Ομίλου ανήλθε

στο 79,2% (εξαιρουμένου του εποχιακού δανείου ΟΠΕΚΕΠΕ), έχοντας βελτιωθεί από το 85,3% στις 31/12/2018. Οι νέες εκταμιεύσεις της Τράπεζας το 2019 ανήλθαν σε €4,0 δισ. από €3,1 δισ. το 2018. Οι νέες χρηματοδοτήσεις αφορούν κυρίως επιχειρήσεις. Τα δάνεια από τις διεθνείς δραστηριότητες του Ομίλου διαμορφώθηκαν σε €1,2 δισ. στις 31/12/2019 από €1,1 δισ. ένα χρόνο πριν.

Το δανειακό χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας στην Ελλάδα αποτελείται από εταιρικά δάνεια (63,9%), στεγαστικά (27,7%) και καταναλωτικά, προσωπικά και άλλα δάνεια (8,4%).

Δάνεια προ Προβλέψεων ανά Κατηγορία

Ποσά σε € εκατ.	31/12/2019	31/12/2018	Μεταβολή
Δάνεια σε Επιχειρήσεις	32.046	33.760	-5,1%
Δάνεια σε Ιδιώτες	18.103	19.331	-6,4%
Σύνολο	50.148	53.091	-5,5%
Ελλάδα	48.947	51.998	-5,9%
Διεθνείς Δραστηριότητες	1.201	1.093	9,9%

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΔΑΝΕΙΑΚΟΥ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ

Η αντιμετώπιση του υψηλού σωρευμένου αποθέματος Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (ΜΕΑ) αποτελεί την πλέον σημαντική πρόκληση τόσο για την Τράπεζα Πειραιώς όσο και για ολόκληρο το ελληνικό τραπεζικό σύστημα.

Ο δείκτης δανείων σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων (ΜΕΔ) του Ομίλου

έφτασε στο 33,5% στις 31/12/2019 από 32,8% στις 31/12/2018. Αντίστοιχα ο δείκτης Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (ΜΕΑ) προς δάνεια προ προβλέψεων του Ομίλου μειώθηκε σε 48,8% στις 31/12/2019 από 51,5% στις 31/12/2018, λόγω των συνεχών προσπαθειών του Ομίλου για βελτίωση της ποιότητας του ενεργητικού του, ενώ ο δείκτης κάλυψης των ΜΕΑ από προβλέψεις διαμορφώθηκε σε 44,9% στις 31/12/2019 από 48,8% στις 31/12/2018.

Μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα (ΜΕΑ)

Ποσά σε € εκατ.	31/12/2019	31/12/2018	Μεταβολή
Δάνεια σε Επιχειρήσεις	16.272	18.282	-11,0%
Στεγαστικά	5.979	6.245	-4,2%
Καταναλωτικά	2.219	2.804	-20,9%
Δάνεια σε Ιδιώτες	8.198	9.049	-9,4%
Σύνολο ΜΕΑ	24.470	27.331	-10,5%

Δείκτης Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων προς Σύνολο Δανείων

Δάνεια σε Επιχειρήσεις	50,8%	54,2%
Στεγαστικά	43,0%	43,0%
Καταναλωτικά	53,0%	58,3%
Δάνεια σε Ιδιώτες	45,3%	46,8%
Σύνολο ΜΕΑ	48,8%	51,5%

Αξίζει να σημειωθεί ότι τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια υποχώρησαν σε €16,8 δισ. στις 31/12/2019 από €17,4 δισ. στις 31/12/2018, ενώ τα μη εξυπηρετούμενα ανοίγματα μειώθηκαν σε €24,5 δισ. από €27,3 δισ. για τις αντίστοιχες περιόδους.

Η συνολική στρατηγική της Τράπεζας στη διαχείριση των ΜΕΑ είναι να επιτευχθεί ισορροπία μεταξύ της φιλόδοξης μείωσης των ΜΕΑ και της διαχείρισης του αποθέματός τους με τέτοιο τρόπο ώστε να δημιουργηθεί μακροπρόθεσμα αξία:

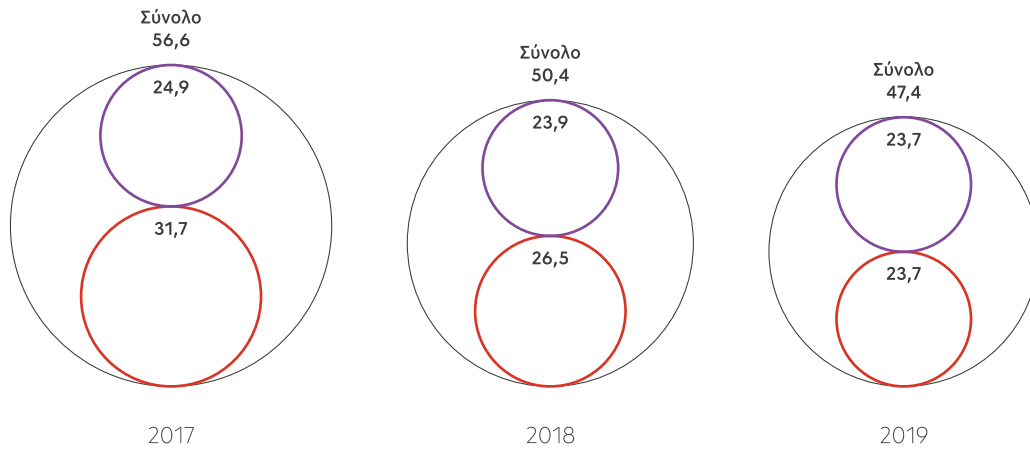
01. Μία από τις προκλήσεις για τη μείωση των ΜΕΑ είναι η βελτιστοποίηση μεταξύ της εμπορο-σθοβαρούς μείωσής τους και της αποκόμισης

μελλοντικής αξίας δεδομένης της εκτίμησης για ανάκαμψη της οικονομίας. Ως αποτέλεσμα, ο στόχος για μείωση των ΜΕΑ συμβαδίζει με τον στόχο μεγιστοποίησης της αξίας των μετόχων.

02. Η Τράπεζα αναγνωρίζει το καθήκον της να στηρίζει την πραγματική οικονομία παρέχοντας συνεχή χρηματοδότηση σε βιώσιμες εταιρείες και ιδιώτες.

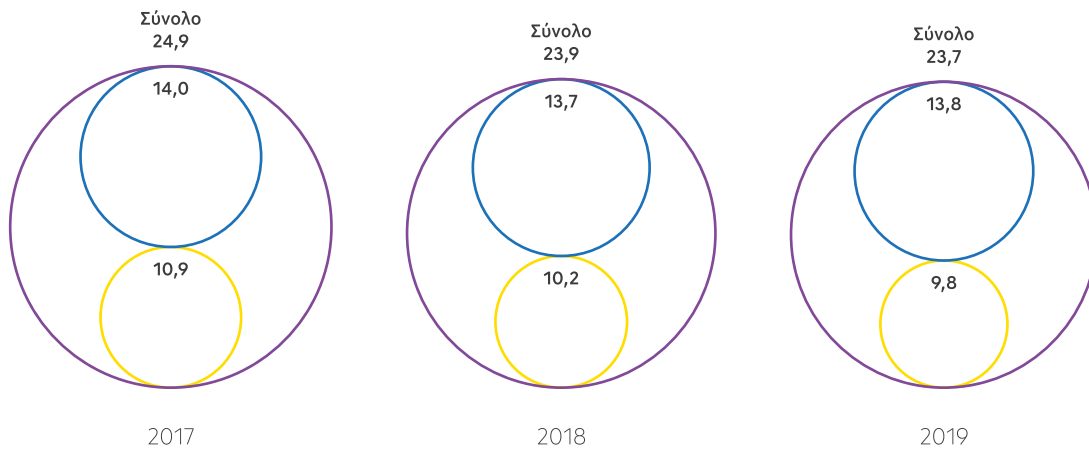
03. Τρίτο στοιχείο αποτελεί η χρησιμοποίηση του σχεδίου προστασίας ενεργητικού (Hellenic Asset Protection Scheme-HAPS, γνωστού ως σχεδίου «Ηρακλής») ως μηχανισμού για την μείωση των ΜΕΑ και την επιστροφή του ισολογισμού της Τράπεζας σε φάση εξομάλυνσης. Η δέσμευση για τιτλοποιήσεις διευκολύνεται περαιτέρω μέσω της πρόσφατης στρατηγικής

Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα και Μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα
στην Ελλάδα (€ δισ.)



- Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα
- Μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα

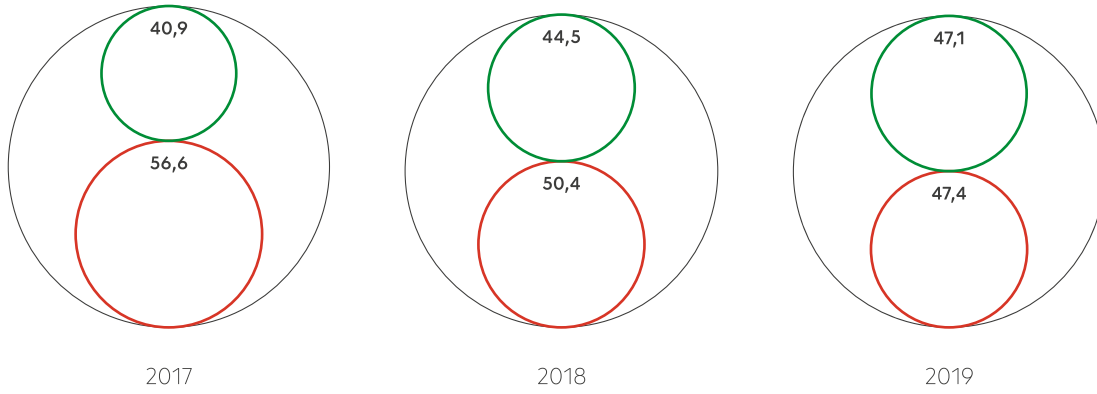
Εξυπηρετούμενα Επιχειρηματικά Ανοίγματα
και Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα Ιδιωτών στην Ελλάδα (€ δισ.)



- Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα:
- Επιχειρηματικά Ανοίγματα
- Ανοίγματα Ιδιωτών

Σημ.: Δάνεια προ προβλέψεων εξαιρουμένου του εποχικού αγροδανείου ΟΠΕΚΕΠΕ.

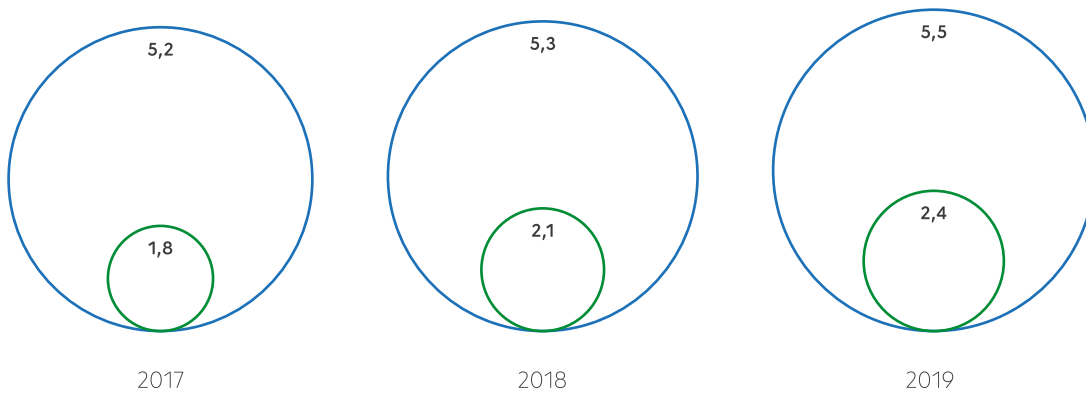
Καταθέσεις και Δάνεια στην Ελλάδα (€ δισ.)



- Καταθέσεις
- Δάνεια

Σημ.: Δάνεια προ προβλέψων εξαιρουμένου του εποχικού αγροδανείου ΟΠΕΚΕΠΕ.

Πελάτες στην Ελλάδα (σε εκατ.)



- Ενεργοί πελάτες
- Εγγεγραμμένοι χρήστες winbank

συνεργασίας της Τράπεζας με τη μεγαλύτερη πλατφόρμα διαχείρισης στην Ελλάδα.

Οι στρατηγικές προτεραιότητες της Τράπεζας για την αντιμετώπιση των οικονομικών δυσχερειών που υπάρχουν σήμερα καθορίζονται από συγκεκριμένες αρχές.

01. Να παρέχει όσο το δυνατόν περισσότερες μακροπρόθεσμες βιώσιμες λύσεις που θα επιτρέψουν τη μεταφορά πελατών στο εξυπηρετούμενο χαρτοφυλάκιο και ταυτόχρονα θα διατηρούν τη δυνατότητα να έχουν μερίδιο της μελλοντικής ανοδικής τάσης.
02. Να προχωρήσει σε ρευστοποιήσεις για μη βιώσιμους ή μη συνεργάσιμους πελάτες/επιχειρήσεις όταν είναι σαφές ότι η αναδιάρθρωση δεν είναι βιώσιμη επιλογή, επιτρέποντας έτσι στην Τράπεζα να διατηρήσει την αξία της.
03. Να προχωρήσει προσεκτικά σε διαγραφές είτε ως μέρος της λύσης αναδιάρθρωσης σε δικαιολογημένες περιπτώσεις είτε μετά την εξάντληση των νομικών μέσων.
04. Να υποστηρίξει τις επιχειρήσεις και τους μεμονωμένους δανειολήπτες, των οποίων οι επιχειρήσεις ανέστειλαν τις δραστηριότητές τους λόγω των έκτακτων μέτρων που έλαβε η Ελληνική Κυβέρνηση για να περιορίσει την πανδημία COVID-19.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, η Τράπεζα αξιολογεί μία σειρά εναλλακτικών λύσεων, όπως η συμμετοχή σε πλατφόρμες διαχείρισης και πωλήσεις.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΧΡΗΣΗΣ

Τα καθαρά έσοδα από τόκους του Ομίλου ανήλθαν σε €1,4 δισ. το 2019, εμφανίζοντας μία μικρή αύξηση (+1,8%) σε σύγκριση με το 2018 λόγω της μείωσης του κόστους χρηματοδότησης (χαμηλότερα επι-

τόκια στις καταθέσεις και τη διατραπεζική) και υψηλότερα επιτόκια στις νέες εκταμιεύσεις, παρά την απομόχλευση των περιουσιακών στοιχείων. Τα καθαρά έσοδα από προμήθειες ανήλθαν σε €318 εκατ. το 2019, κατά 6,2% χαμηλότερα από το 2018 λόγω της ύπαρξης προμήθειας €48 εκατ. που αποκόμισε η Τράπεζα στον τομέα των ασφαλειών το 2018. Τα λοιπά έσοδα ανήλθαν σε €421 εκατ. το 2019 σε σύγκριση με €133 εκατ. το 2018, γεγονός που οφείλεται κυρίως στην πώληση της δραστηριότητας της Μονάδας Αναδιάρθρωσεων (Recovery Banking Unit - RBU) της Τράπεζας στην Intrum το τελευταίο τρίμηνο του 2019, η οποία είχε ως αποτέλεσμα κέρδος προ φόρων ύψους €351 εκατ.

Τα καθαρά έσοδα για το 2019 ανήλθαν σε €2,2 δισ. από €1,9 δισ. το 2018. Εξαιρώντας το μη επαναλαμβανόμενο κέρδος κεφαλαίου των €351 εκατ. από τη συναλλαγή με την Intrum, τα καθαρά έσοδα το 2019 μειώθηκαν σε €1,8 δισ. Τα συνολικά λειτουργικά έξοδα του Ομίλου το 2019 ανήλθαν σε €1,0 δισ., έναντι €1,2 δισ. το 2018, ως αποτέλεσμα του Προγράμματος Εθελουσίας Εξόδου (VES), το κόστος του οποίου ήταν σημαντικά υψηλότερο από το αντίστοιχο του 2019. Εξαιρουμένων του κόστους VES και λοιπών προσαρμογών, τα συνολικά λειτουργικά έξοδα ανήλθαν σε €1,0 δισ. το 2019, δηλαδή υπήρξε μείωση κατά 5,6% σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

Ως αποτέλεσμα των παραπάνω, τα κέρδη του Ομίλου πριν από προβλέψεις, απομειώσεις και φόρο εισοδήματος για το έτος 2019 ανήλθαν σε €1,2 δισ. έναντι €0,7 δισ. το 2018. Τα αποτελέσματα του έτους 2019 επιβαρύνθηκαν με αναμενόμενες προβλέψεις απομείωσης δανείων ύψους €0,7 δισ., σε σύγκριση με €0,5 δισ. το 2018. Επιπλέον, τα έξοδα απομείωσης άλλων περιουσιακών στοιχείων ανήλθαν στα €62 εκατ. το 2019 από €108 εκατ. το 2018. Τα κέρδη του Ομίλου πριν από τον φόρο εισοδήματος το 2019 ανήλθαν σε κέρδος €389 εκατ. από €80 εκατ. το 2018, ενώ τα κέρδη από συνεχιζόμενες δραστηριότητες που αναλογούν στους μετόχους ανήλθαν σε €270 εκατ. το 2019 έναντι κερδών €185 εκατ. το 2018 κυρίως λόγω θετικής επίδοσης στη λειτουργική αποτελεσματικότητα.

Επιλεγμένα Αποτελέσματα

Ποσά σε € εκατ.	2019	2018	Μεταβολή
Καθαρά Έσοδα από Τόκους	1.435	1.410	1,8%
Καθαρά Έσοδα Προμηθειών	318	339	-6,2%
Άλλα Έσοδα	421	133	216,5%
Σύνολο Καθαρών Εσόδων	2.174	1.882	15,5%
Αμοιβές και Έξοδα Προσωπικού	(504)	(616)	-18,2%
Έξοδα Διοίκησης	(387)	(441)	-12,1%
Αποσβέσεις και Λοιπά	(123)	(103)	19,4%
Σύνολο Λειτουργικών Εξόδων	(1.013)	(1.161)	-12,7%
Σύνολο Λειτουργικών Εξόδων σε επαναλαμβανόμενη βάση	(982)	(1.040)	-5,6%
Αποτέλεσμα προ Προβλέψεων	1.161	721	61,0%
Αναμενόμενες Ζημίες Απομείωσης Δανείων	(710)	(532)	33,5%
Ζημίες Απομείωσης άλλων Στοιχείων Ενεργητικού	(62)	(108)	-42,6%
Αποτέλεσμα Προ Φόρων	389	80	-
Φόρος Εισοδήματος	(123)	93	-
Κέρδη/(Ζημίες) Χρήσης	276	(171)	-
Καθαρό Αποτέλεσμα από Συνεχιζόμενες δραστηριότητες που αναλογούν στους Μετόχους της Τράπεζας	270	185	45,9%
Αποτέλεσμα από Διακοπείσες Δραστηριότητες	10	(344)	-

ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ

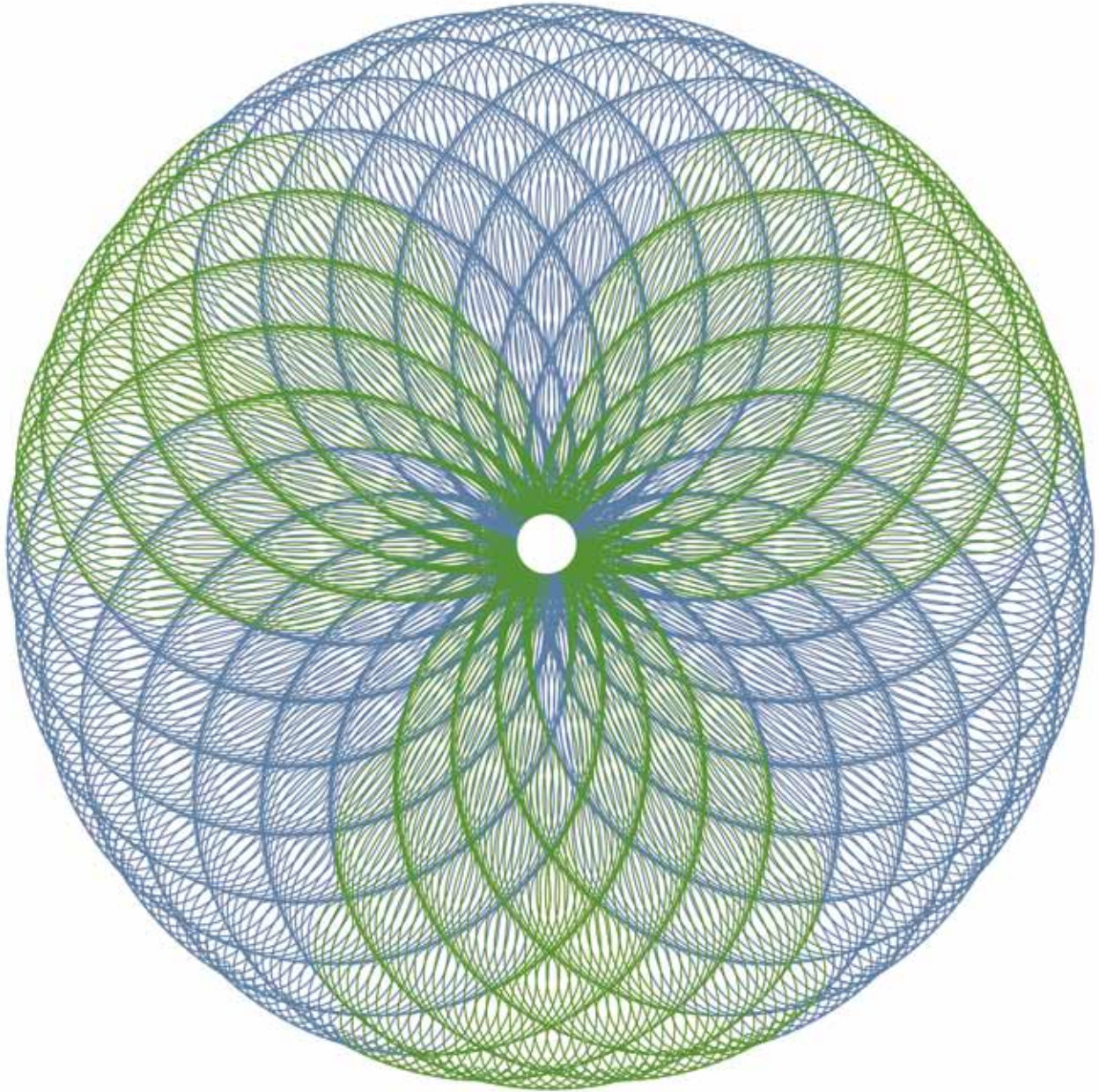
Στις 31/12/2019, το σύνολο των ιδίων κεφαλαίων του Ομίλου ανήλθε σε €7,8 δισ. από €7,5 δισ. στις 31/12/2018, κυρίως λόγω της κερδοφορίας του έτους. Ο συνολικός δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας κατά τη συνθήκη Βασιλεία III ανήλθε σε 14,92% στις 31/12/2019 και ο δείκτης Common Equity Tier 1 (CET1) σε 14,05%, καλύπτοντας το επίπεδο του συνολικού δείκτη κεφαλαιακής επάρκειας (Overall Capital Requirements - OCR) για το 2019. Τα αντίστοιχα στοιχεία στις 31/12/2018 ήταν 13,65% τόσο για τον συνολικό δείκτη κεφαλαιακής επάρκειας όσο και για τον δείκτη Common Equity Tier 1 (CET1). Η αύξηση μπορεί να αποδοθεί κυρίως στη βελτίωση της παραγωγής οργανικών κεφαλαίων, καθώς και στην έκδοση τίτλων Tier 2 τον Ιούνιο του 2019 (η οποία ενίσχυσε κατά περίπου 80 μονάδες βάσης τον συνολικό δείκτη κεφαλαίου). Ο pro-forma δείκτης συνολικής κεφαλαιακής επάρκειας του Ομίλου κατά Βασιλεία III αυξήθηκε στο 16,78% (δείκτης CET1 σε 14,83%), συμπεριλαμβανομένων των κερδών χρήσης 2019, της έκδοσης τίτλων Tier 2 ύψους €0,5 δισ. τον Φεβρουάριο 2020 και των διακρατούμενων για πώληση χαρτοφυλακίων ύψους €0,3 δισ.

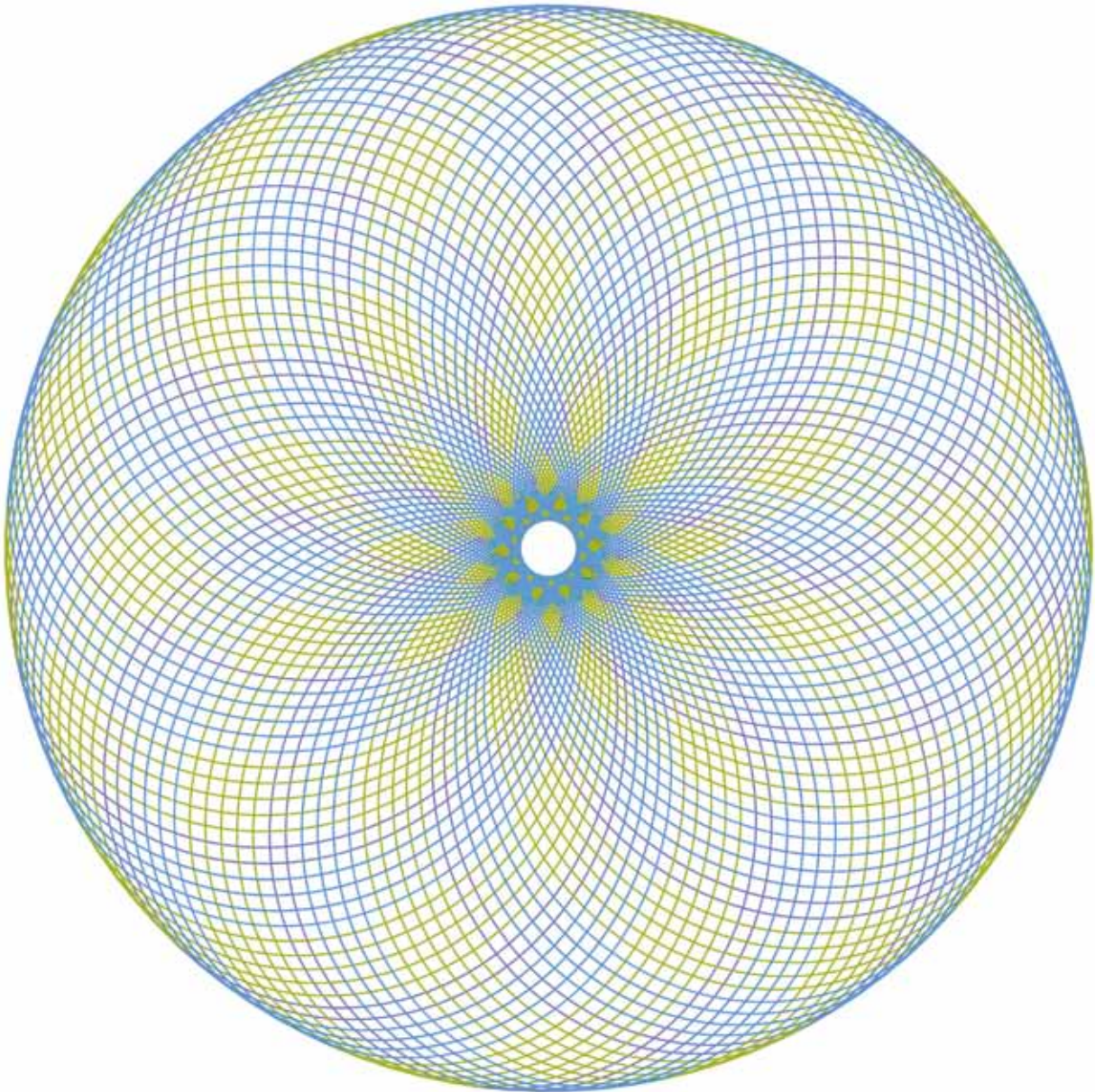
Το ποσό των αναβαλλόμενων φορολογικών απαιτήσεων που περιλαμβάνεται στο εποπτικό κεφάλαιο του Ομίλου, σύμφωνα με τις διατάξεις των ελληνικών νόμων Ν.4172/2013, Ν.4302/2014, Ν.4340/2015, στις 31/12/2019 ήταν €3,9 δισ. Ο δείκτης CET1 του Ομίλου σε πλήρη εφαρμογή του εποπτικού πλαισίου το 2019 ανήλθε σε 12,17% από 10,66% το 2018 (14,00% συμπεριλαμβανομένων των κερδών του 2019 και του Tier 2 του Φεβρουαρίου 2020).

Μετά την ολοκλήρωση της Διαδικασίας Εποπτικής Εξέτασης και Αξιολόγησης (Supervisory Review and Evaluation Process) για το 2019, η ΕΚΤ γνωστοποίησε στον Όμιλο Πειραιώς τις συνολικές κεφαλαιακές του απαιτήσεις που ισχύουν για το 2020 (χωρίς να λαμβάνονται υπόψη τα μέτρα περιορισμού του COVID-19). Σύμφωνα με τη σχετική απόφαση, η Τράπεζα Πειραιώς θα όφειλε να διατηρεί, σε ενοποιημένη βάση, συνολικό δείκτη κεφαλαιακής επάρκειας ύψους 14,25%, ο οποίος περιελάμβανε: (α) τις ελάχιστες συνολικές κεφαλαιακές απαιτήσεις του Πυλώνα I της Βασιλείας (8,00%) σύμφωνα με το άρθρο 92(1) του Κανονισμού 575/2013/ΕΕ, (β) τις πρόσθετες κεφαλαιακές απαιτήσεις υπό τον Πυλώνα II της Βασιλείας (3,25%) βάσει του άρθρου 16(2) του

Κανονισμού 1024/2013/ΕΕ, (γ) το πλήρως εφαρμοσμένο απόθεμα ασφαλείας διατήρησης κεφαλαίου (2,50%) του Κανονισμού 575/2013/ΕΕ, και (δ) το μεταβατικό απόθεμα κεφαλαιακής επάρκειας (O-SSI) (0,50%) βάσει του Ν.4261/2014.

Τον Μάρτιο 2020, ο Ενιαίος Μηχανισμός Εποπτείας της ΕΚΤ ανακοίνωσε μέτρα που επιτρέπουν στις τράπεζες να λειτουργούν προσωρινά χαμηλότερα από τα επίπεδα του Πυλώνα 2 Guidance (P2G) και του Capital Conservation Buffer (CCB). Επιπρόσθετα, οι τράπεζες θα μπορούν να χρησιμοποιούν μερικώς τα κεφαλαιακά μέσα που δεν αξιολογούνται ως κεφάλαια Common Equity Tier 1 (CET1), για παράδειγμα τίτλοι μειωμένης εξασφάλισης Tier 1 ή Tier 2, για την κάλυψη των απαιτήσεων του Πυλώνα 2 (P2R). Το γεγονός αυτό φέρνει στο προσκήνιο ένα μέτρο που αρχικά είχε προγραμματιστεί να τεθεί σε ισχύ τον Ιανουάριο του 2021 στο πλαίσιο της τελευταίας αναθεώρησης της Οδηγίας για τις Κεφαλαιακές Απαιτήσεις (CRD V).





ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

Η Τράπεζα Πειραιώς μεριμνά κάθε χρόνο για τη δημοσιοποίηση και ανάδειξη ορισμένων σημαντικών μη χρηματοοικονομικών διαστάσεων των εργασιών του Ομίλου στο πλαίσιο της ενίσχυσης της διαφάνειας και της πληροφόρησης επί θεμάτων εταιρικής υπευθυνότητας.

Οι μη χρηματοοικονομικές πληροφορίες παρουσιάζονται σύμφωνα με το Global Reporting Initiative (GRI), το οποίο από το 2006 ορίζει ένα κατανοητό πλαίσιο αρχών που διευκολύνει τη δημοσιοποίηση και την επικοινωνία των θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης τόσο για τον Όμιλο όσο και για τα ενδιαφερόμενα μέρη. Επιπλέον, η υιοθέτηση αυτών των αρχών συμβάλλει στην καλύτερη κατάταξη της Τράπεζας, η οποία συμμετέχει ενεργά σε διεθνείς πρωτοβουλίες και δείκτες αξιολόγησης εταιρικής βιωσιμότητας. Μέσω αυτών των πρωτοβουλιών και με βάση διεθνή πρότυπα και πρακτικές, η Τράπεζα αξιολογείται και εξελίσσει διαρκώς τις πρακτικές βιώσιμης ανάπτυξης.

Ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς συμμετέχει εθελοντικά από το 2004 στις αρχές του Οικονομικού Συμφώνου του ΟΗΕ (UN Global Compact) και, αναγνωρίζοντας τη σημασία των 17 Στόχων Βιώσιμης

Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών και την ευρεία, παγκόσμια αποδοχή τους, έχει συνδέσει τα πιο ουσιαστικά θέματα βιώσιμης ανάπτυξης με τους στόχους που έχουν καθοριστεί ως οι πιο σημαντικοί για αυτόν.

Ουσιαστικά θέματα είναι εκείνα που αντικατοπτρίζουν τις σημαντικές οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις ενός οργανισμού ή που επηρεάζουν ουσιαστικά τις αξιολογήσεις και τις αποφάσεις των ενδιαφερόμενων μερών.

Η Τράπεζα Πειραιώς –αφού ορίσει τα ενδιαφερόμενα μέρη, ήτοι πελάτες, εργαζόμενοι, προμηθευτές, επενδυτές/μέτοχοι, αναλυτές επενδύσεων, μέσα μαζικής ενημέρωσης, εποπτικές και κανονιστικές αρχές, επενδυτική κοινότητα, φορείς κοινωνίας/περιβάλλοντος/πολιτισμού, ΜΚΟ– προβαίνει σε διάλογο μαζί τους προκειμένου να ανταποκριθεί στις ανάγκες και τις προσδοκίες τους και να αναδείξει επίκαιρα θέματα σχετικά με τη βιώσιμη ανάπτυξη. Τα θέματα αυτά αποτελούν τη βάση για τον σχεδιασμό και την ενεργοποίηση μηχανισμών συνεχούς βελτίωσης των δραστηριοτήτων κάθε οργανισμού.

Επιπροσθέτως της τακτικής επικοινωνίας και συνεργασίας που έχει διαμορφωθεί με κάθε ομάδα ενδιαφερόμενων, η Τράπεζα Πειραιώς υιοθέτησε επίσης

μία διαδικασία ιεράρχησης, η οποία βασίζεται στις αρχές του GRI, δηλαδή στις αρχές της Ουσιαστικότητας, της Συμμετοχικότητας των Ενδιαφερόμενων Μερών, του Πλαισίου Βιωσιμότητας και της Πληρότητας του Περιεχομένου. Η διαδικασία αυτή περιλαμβάνει τη διεξαγωγή Έρευνας Ουσιαστικότητας και τη συζήτηση με στοχευμένες ομάδες ενδιαφερόμενων μερών (focus groups), για την ανάδειξη των επίκαιρων ουσιαστικών θεμάτων που σχετίζονται με ζητήματα βιώσιμης ανάπτυξης.

Η Έρευνα Ουσιαστικότητας βασίζεται σε ένα δομημένο ερωτηματολόγιο, το οποίο καταρτίζεται με σκοπό να διερευνηθούν θέματα που σχετίζονται με τις εύλογες προσδοκίες και τα συμφέροντα των ενδιαφερόμενων μερών και που κατ' επέκταση επιδρούν στην κοινωνία, την οικονομία και το περιβάλλον. Τα θέματα αυτά προκύπτουν από τη συστηματική επικοινωνία της Τράπεζας Πειραιώς με τα εμπλεκόμενα μέρη και διαμορφώνονται από την επικαιρότητα, τις επικρατούσες συνθήκες αγοράς, τις υφιστάμενες πρακτικές και έρευνες εταιρικής υπευθυνότητας, καθώς και τους δείκτες εταιρικής αειφορίας, από τους οποίους αξιολογείται η Τράπεζα. Τα ουσιαστικά θέματα ενδέχεται να αλλάξουν με την πάροδο του χρόνου και με την εμπάθυνση της γνώσης γύρω από αυτά. Η Τράπεζα Πειραιώς επανεξετάζει τη σημαντικότητά τους μία φορά τον χρόνο, στο πλαίσιο της κατάρτισης της Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης & Δραστηριοτήτων.

Η Τράπεζα απευθύνει το ερωτηματολόγιο σε ένα δείγμα συμμετεχόντων εντός και εκτός Ομίλου Πειραιώς και, επιπλέον, διοργανώνει συζήτηση με στοχευμένες ομάδες ενδιαφερόμενων μερών (focus groups), κερδίζοντας έτσι τα οφέλη της άμεσης επικοινωνίας δίνοντας βήμα στον ανοικτό διάλογο, και της συγκέντρωσης διαφορετικών αντιλήψεων και απόψεων. Η συζήτηση συντονίζεται από εξωτερικό συνεργάτη της Τράπεζας με την παρουσία εκπροσώπων ανεξάρτητης ελεγκτικής εταιρείας, διασφαλίζοντας έτσι την εναρμόνιση της διαδικασίας διαβούλευσης με τις αρχές του προτύπου AA1000 Stakeholder Engagement Standard και την εγκυρότητα της διαδικασίας. Μέσα από αυτή τη διαδικασία αναδεικνύονται οι πρακτικές βιώσιμης ανάπτυξης που ιεραρχούνται ως πιο σημαντικές από την εκάστοτε ομάδα ενδιαφερόμενων μερών, ανάλογα με το είδος της σχέσης που έχουν με την Τράπεζα.

Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας, όλοι οι συμμετέχοντες καλούνται να αξιολογήσουν με βάση μία τυποποιημένη κλίμακα ουσιαστικότητας (από το 1 = καθόλου ουσιαστικό έως το 5 = απόλυτα ουσιαστικό) ένα προσδιορισμένο εύρος θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης.

Τα θέματα ταξινομούνται με βάση την ουσιαστικότητά τους σε σχέση με την κρίση και την απόφαση των ενδιαφερόμενων, καθώς και τη συμβολή τους στη βιώσιμη ανάπτυξη. Ταυτόχρονα, οι συμμετέχοντες μπορούν να σημειώσουν προτάσεις βελτίωσης ή/και αλλαγής, τις οποίες η Τράπεζα λαμβάνει υπόψη.

Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον χάρτη ουσιαστικότητας, όπου ο οριζόντιος άξονας αναπαριστά τον τρόπο με τον οποίο οι ενδιαφερόμενοι αντιλαμβάνονται την ουσιαστικότητα κάθε θέματος και ο κάθετος άξονας την αξιολόγηση που έδωσε η Τράπεζα Πειραιώς σχετικά με τη σημασία των επιπτώσεων αυτών των θεμάτων στη βιώσιμη ανάπτυξη, δηλαδή στην κοινωνία, την οικονομία και το περιβάλλον.

Η διαδικασία Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων καθώς και το κείμενο της παρούσας Έκθεσης λαμβάνουν διασφάλιση από ανεξάρτητο φορέα, γεγονός που αποδεικνύει τη δέσμευση της Τράπεζας για διαφάνεια και εναρμόνιση με διεθνώς αναγνωρισμένες βέλτιστες πρακτικές.

Η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης και Δραστηριοτήτων 2019 έχει προετοιμαστεί σύμφωνα με τα Πρότυπα GRI: Βασική (Core) επιλογή.

Από την επιλογή να συνταχθεί η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης και Δραστηριοτήτων 2019 σύμφωνα με τα Πρότυπα GRI: Βασική (Core) απορρέουν οι αρχές καθορισμού του περιεχομένου της και οι αρχές για την ποιότητά της (Ισορροπία, Συγκρισιμότητα, Ακρίβεια, Τακτική και Έγκαιρη Ενημέρωση, Σαφήνεια, Αξιοπιστία).

Το ερωτηματολόγιο ουσιαστικότητας του 2019 περιελάμβανε 20 προσδιορισμένα θέματα. Με βάση τα αποτελέσματα της ανάλυσης προέκυψαν 12 πιο ουσιαστικά θέματα και για τις δύο πλευρές εκ των οποίων 2 νέα θέματα (Συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο, Υποστήριξη της νέας γενιάς) -τα οποία συμπεριλήφθηκαν για πρώτη φορά στο ερωτηματολόγιο- σε σχέση με το 2018. Παρακάτω εμφανίζο-

νται και περιγράφονται με βαθμό ουσιαστικότητας τα 12 πιο ουσιαστικά θέματα:

1. Συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο (Q8)

Η Τράπεζα συμμορφώνεται με το εκάστοτε κανονιστικό πλαίσιο όπως διαμορφώνεται από την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία, θεσπίζοντας διαδικασίες και μεριμνώντας για την απαρτέγκλιτη εφαρμογή τους.

2. Προστασία προσωπικών δεδομένων (Q7)

Η Τράπεζα μεριμνά για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των ενδιαφερόμενων μερών της μέσω της εφαρμογής ολοκληρωμένων διαδικασιών και συστημάτων.

3. Υποστήριξη της νέας γενιάς (Q20)

Η Τράπεζα στηρίζει τους νέους και τη νεανική επιχειρηματικότητα παρέχοντας εξειδικευμένα εκπαιδευτικά προγράμματα μέσω των οποίων τους δίνεται η δυνατότητα να αποκτήσουν εφόδια που θα είναι χρήσιμα στη μελλοντική επαγγελματική τους σταδιοδρομία.

4. Διαχείριση κινδύνων (Q10)

Η Τράπεζα δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην αποτελεσματική διαχείριση και παρακολούθηση των κινδύνων, με σκοπό την επιτυχή υλοποίηση των στρατηγικών και επιχειρηματικών της στόχων, δημιουργώντας αξία για τα ενδιαφερόμενα μέρη.

5. Προώθηση της υλικής και άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς της χώρας (Q18)

Η Τράπεζα, μέσω του Πολιτιστικού της Ιδρύματος καταγράφει, αναδεικνύει και προωθεί την υλική και άυλη πολιτιστική κληρονομιά της χώρας (δίκτυο μουσείων, ερευνητικά προγράμματα, εκδόσεις, ιστορικό αρχείο) συμβάλλοντας στη διάσωση της παραγωγικής ιστορίας της και ενισχύοντας τη δυνατότητα πρόσβασης της περιφέρειας σε ποιοτικά πολιτιστικά αγαθά.

6. Εταιρική διακυβέρνηση (Q9)

Η Τράπεζα υιοθετεί τις σύγχρονες αρχές και πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης διασφαλίζοντας την αποτελεσματική οργάνωση, λειτουργία, διοίκηση και ανάπτυξη της, με στόχο τη διαφάνεια στην επικοινωνία της με τους μετόχους της, την άμεση και συνεχή ενημέρωση του επενδυτικού κοινού και τη διαφύλαξη των συμφερόντων όλων των ενδιαφερόμενων μερών.

7. Υποστήριξη τοπικών κοινωνιών (Q17)

Η Τράπεζα λειτουργεί δίκτυο εννέα θεματικών μουσείων στην ελληνική περιφέρεια, συμβάλλοντας στην οικονομική ανάταση και ευημερία της χώρας μέσα από την αναπτυξιακή δυναμική του πολιτισμού

και τη διαμόρφωση σχέσεων εμπιστοσύνης σε τοπικό επίπεδο.

8. Βελτίωση περιβαλλοντικών επιδόσεων (Q16)

Η Τράπεζα αναπτύσσει στρατηγικές για τη βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων και τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος από τη λειτουργία της.

9. Δημιουργία οικονομικής αξίας (Q1)

Η Τράπεζα ενισχύει τη χρηματοοικονομική της επίδοση και συμβάλλει στην ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας εφαρμόζοντας συγκεκριμένο επιχειρηματικό σχέδιο.

10. Αξιοποίηση νέων τεχνολογιών (Q2)

Η Τράπεζα αξιοποιεί νέες τεχνολογικές λύσεις για την αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων προϊόντων/υπηρεσιών προς όφελος των πελατών της.

11. Υπεύθυνες χρηματοδοτήσεις/επενδύσεις, κοινωνικά και περιβαλλοντικά τραπεζικά προϊόντα/υπηρεσίες (Q3)

Η Τράπεζα ενσωματώνει περιβαλλοντικά και κοινωνικά κριτήρια στην αξιολόγηση των χρηματοδοτήσεων/επενδύσεων και προσφέρει εξειδικευμένα προϊόντα/υπηρεσίες, ανταποκρινόμενη στις σύγχρονες προκλήσεις, όπως η κλιματική αλλαγή, η μετάβαση σε μία οικονομία χαμηλού ποσοστού άνθρακα, η χρηματοδότηση ευάλωτων κοινωνικών ομάδων, η προστασία της φύσης κ.λπ.

12. Διασφάλιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων μέσα σε ένα ασφαλές και σύγχρονο περιβάλλον εργασίας (Q12)

Η Τράπεζα μεριμνά για την εκπαίδευση των εργαζόμενων στις αρχές των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και δημιουργεί ένα υγιές, ασφαλές και ανοιχτό περιβάλλον εργασίας όπου οι εργαζόμενοι μπορούν να αναδείξουν τις δυνατότητές τους.

Η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης και Δραστηριοτήτων αναφέρεται στις δραστηριότητες της Τράπεζας στην Ελλάδα και σε ορισμένες περιπτώσεις γίνεται αναφορά και σε άλλες εταιρείες του Ομίλου με σκοπό την απεικόνιση της εταιρικής υπευθυνότητας που εφαρμόζεται σε όλο τον Όμιλο.

Η Τράπεζα επέλεξε να διασφαλίσει τα στοιχεία τεκμηρίωσης των παραπάνω θεμάτων από εξωτερικό φορέα (Deloitte AE Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών).

Ο πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει τα 12 πιο ουσιαστικά θέματα και την αντιστοιχισή τους με τα Πρότυπα GRI, ενώ ορίζει και τα όρια επίδρασης τους (boundaries).

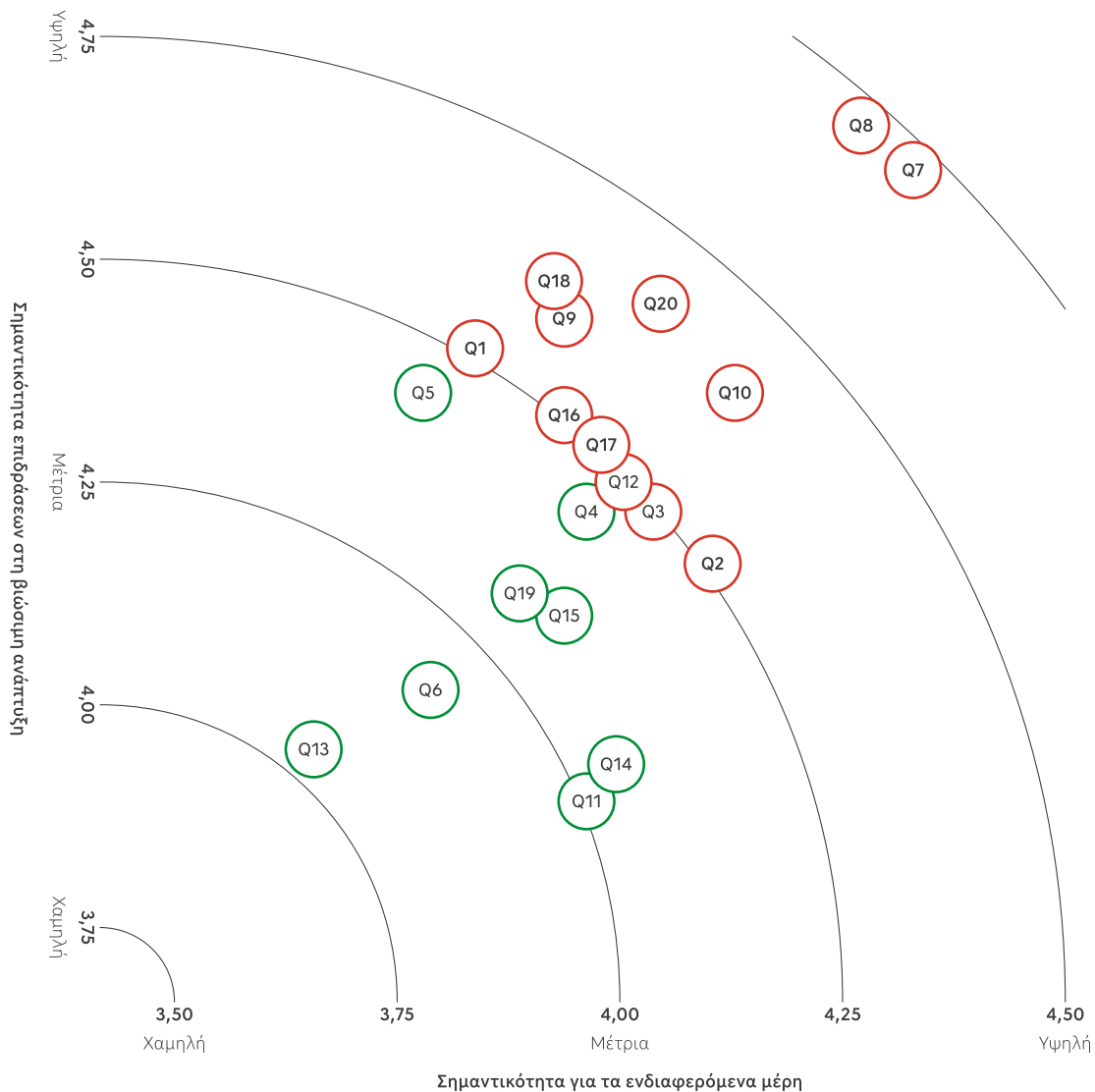
Ουσιαστικό Θέμα	Αντιστοίχιση Ουσιαστικού Θέματος με τα Πρότυπα GRI	Όριο Επίδρασης
Δημιουργία οικονομικής αξίας	Οικονομική επίδοση	Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς, Επιχειρηματική Κοινότητα, Εποπτικές και Κανονιστικές Αρχές, Πελάτες, Προμηθευτές
Αξιοποίηση νέων τεχνολογιών	Μη διαθέσιμη αντιστοίχιση	Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς, Πελάτες, Προμηθευτές, Άλλες Τράπεζες, Fintech, Ανταγωνιστές
Προστασία προσωπικών δεδομένων	Απόρρητο πελατών	Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς, Πελάτες, Προμηθευτές
Συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο	Καταπολέμηση της διαφθοράς	Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς, Επιχειρηματική Κοινότητα, Εποπτικές και Κανονιστικές Αρχές, Πελάτες
Εταιρική διακυβέρνηση	Γενικές δημοσιοποιήσεις	Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς, Εποπτικές και Κανονιστικές Αρχές
Διαχείριση κινδύνων	Γενικές δημοσιοποιήσεις	Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς, Εποπτικές και Κανονιστικές Αρχές, Προμηθευτές, Επενδυτές/ Μέτοχοι, Πελάτες, Πολιτεία
Βελτίωση περιβαλλοντικών επιδόσεων	Ενέργεια-Εκπομπές αερίων	Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς, Προμηθευτές
Υποστήριξη τοπικών κοινωνιών	Έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις	Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς, ΠΙΟΠ, Φορείς Κοινωνίας/ Περιβάλλοντος/Πολιτισμού, Τοπικές Κοινότητες, ΜΚΟ, Πολιτεία
Προώθηση της υλικής και άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς της χώρας	Έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις	Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς, ΠΙΟΠ, Φορείς Κοινωνίας/ Περιβάλλοντος/Πολιτισμού, Τοπικές Κοινότητες, ΜΚΟ, Πολιτεία
Υποστήριξη της νέας γενιάς	Έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις	Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς, Επιχειρηματική Κοινότητα, Φορείς Κοινωνίας/ Περιβάλλοντος/Πολιτισμού, Πολιτεία
Διασφάλιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων μέσα σε ένα ασφαλές και σύγχρονο περιβάλλον εργασίας	Αξιολόγηση ανθρωπίνων δικαιωμάτων	Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς, Πελάτες, Πολιτεία, Προμηθευτές

Ουσιαστικό Θέμα	Αντιστοίχιση Ουσιαστικού Θέματος με τα Πρότυπα GRI	Όριο Επίδρασης
Υπεύθυνες χρηματοδοτήσεις/ επενδύσεις, κοινωνικά και περιβαλλοντικά τραπεζικά προϊόντα/υπηρεσίες	Χαρτοφυλάκιο προϊόντων	Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς, Πελάτες, ΜΚΟ, Πολιτεία, Ρυθμιστικοί Φορείς, Τραπεζικός Μεσολαβητής, Γραφείο Προστασίας Καταναλωτών

Στο διάγραμμα που ακολουθεί αποτυπώνονται τα αποτελέσματα της ανάλυσης ουσιαστικότητας για την Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης & Δραστηριοτήτων 2019.





























Ο οριζόντιος άξονας απεικονίζει το πώς τα ενδιαφερόμενα μέρη αντιλαμβάνονται την ουσιαστικότητα κάθε θέματος, ενώ αντίστοιχα ο κάθετος άξονας αναπαριστά την αξιολόγηση που δόθηκε από τον Όμιλο της Τράπεζας Πειραιώς ως προς τη σημαντικότητα των επιδράσεων που έχουν τα θέματα αυτά στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον.

ΧΑΡΤΗΣ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ



- | | | | |
|-----|---|-----|--|
| Q1 | Δημιουργία οικονομικής αξίας | Q11 | Η Τράπεζα ως υπεύθυνος εργοδότης |
| Q2 | Αξιοποίηση νέων τεχνολογιών | Q12 | Διασφάλιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων μέσα σε ένα ασφαλές και σύγχρονο περιβάλλον εργασίας |
| Q3 | Υπεύθυνες χρηματοδοτήσεις/επενδύσεις, κοινωνικά και περιβαλλοντικά τραπεζικά προϊόντα/υπηρεσίες | Q13 | Ενδυνάμωση της εταιρικής κουλτούρας |
| Q4 | Πρόσβαση στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες για όλους | Q14 | Ανοιχτή και έγκαιρη επικοινωνία |
| Q5 | Δέσμευση στις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής των Ηνωμένων Εθνών | Q15 | Αξιολόγηση κλιματικού, περιβαλλοντικού και κοινωνικού κινδύνου |
| Q6 | Υπεύθυνη διαχείριση προμηθευτών | Q16 | Βελτίωση περιβαλλοντικών επιδόσεων |
| Q7 | Προστασία προσωπικών δεδομένων | Q17 | Υποστήριξη τοπικών κοινωνιών |
| Q8 | Συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο | Q18 | Πρώθηση της υλικής και άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς της χώρας |
| Q9 | Εταιρική διακυβέρνηση | Q19 | Σύνδεση του πολιτισμού με το περιβάλλον και τη βιώσιμη ανάπτυξη |
| Q10 | Διαχείριση κινδύνων | Q20 | Υποστήριξη της νέας γενιάς |

Αντιστοίχιση Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης με Ουσιαστικά Θέματα της Έκθεσης

					Συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο
					Προστασία προσωπικών δεδομένων
					Υποστήριξη της νέας γενιάς
					Διαχείριση κινδύνων
					Προώθηση της υλικής και άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς της χώρας
					Εταιρική διακυβέρνηση
					Υποστήριξη τοπικών κοινωνιών
					Βελτίωση περιβαλλοντικών επιδόσεων
					Δημιουργία οικονομικής αξίας
					Αξιοποίηση νέων τεχνολογιών
					Υπεύθυνες χρηματοδοτήσεις/επενδύσεις, κοινωνικά και περιβαλλοντικά τραπεζικά προϊόντα/υπηρεσίες
					Διασφάλιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων μέσα σε ένα ασφαλές και σύγχρονο περιβάλλον εργασίας

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

ΣΚΟΠΟΣ

Η Τράπεζα Πειραιώς να αποτελεί πυλώνα σταθερότητας για την ελληνική οικονομία, να τροφοδοτεί την ανάπτυξη και να στηρίζει την καινοτομία. Το αποτύπωμά της στην κοινωνία να είναι θετικό και διαρκές, με οφέλη για τους πελάτες της, τους ανθρώπους της, τους μετόχους της και την κοινωνία συνολικά, σε πλήρη αντιστοιχία με τις αξίες της.

ΕΤΑΙΡΙΚΕΣ ΑΞΙΕΣ

Οι αξίες που ενστερνίζεται η Τράπεζα Πειραιώς με σκοπό την επίτευξη μέγιστης ποιότητας υπηρεσιών, απόλυτης διαφάνειας συναλλαγών και αισθήματος εμπιστοσύνης τόσο στο παρόν όσο και το μέλλον.

01. Δημιουργούμε συνεχώς αξία
02. Βλέπουμε τα δεδομένα ως πρόκληση
03. Ενθουσιάζουμε τους πελάτες μας
04. Χτίζουμε σχέσεις εμπιστοσύνης

ΠΥΛΩΝΕΣ AGENDA 2023

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

Τίθενται συγκεκριμένοι, μετρήσιμοι στόχοι που τοποθετούν την Τράπεζα σε ξεκάθαρη πορεία πλήρους αποκατάστασης των θεμελιωδών στοιχείων της και ενίσχυσης της κερδοφορίας της.

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ

Πρόκειται για την πλέον βασική προτεραιότητα της Τράπεζας Πειραιώς.

ΔΙΑΤΗΡΗΣΙΜΕΣ ΛΥΣΕΙΣ

Συγκροτείται ένα πλήρες πλαίσιο λύσεων, το οποίο, με εστιασμένη και αποτελεσματική υλοποίηση, θα επιτρέψει την πλήρη ανάπτυξη των δυνατοτήτων της Τράπεζας, με στόχο τη δημιουργία αξίας από όλες τις λειτουργίες της.



Χρηματοοικονομικό

Συνεχής βελτίωση των θεμελιωδών στοιχείων της Τράπεζας με κύρια έκφραση την απομόχλευση των κινδύνων του ισολογισμού και τη βελτίωση της αποδοτικότητας των απασχολουμένων κεφαλαίων της.

- Ισχυρή επίδοση το 2019 σε όλους τους τομείς δραστηριότητας της Τράπεζας.
- Καθαρά αποτελέσματα που αναλογούν στους μετόχους €270 εκατ. έναντι €185 εκατ. το 2018.
- Στήριξη επιχειρηματικότητας με εκταμιεύσεις νέων δανείων €4,1 δισ. στην Ελλάδα.
- Μείωση ΜΕΑ κατά €3 δισ. το 2019 στα €24,5 δισ.

Ανθρώπινο

Σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον που προωθεί την ανοικτή επικοινωνία, την υψηλή απόδοση και την προσωπική ανάπτυξη για τους ανθρώπους της Τράπεζας.

- Υλοποίηση της πλατφόρμας για τη δημιουργία Ατομικού Πλάνου Ανάπτυξης, στο πλαίσιο της προσέγγισης στη Διοίκηση της Απόδοσης (Become & Achieve).
- Δράσεις ενίσχυσης της εργασιακής ηθικής.
- Ανάπτυξη πλαισίου «οικογενειών» ρόλων (Job Family Model-JFM) σε άμεση σύνδεση με το πρόγραμμα επιβράβευσης και εξέλιξης των ανθρώπων.

Παραγωγικό

Ανάπτυξη υποδομών και πόρων για τη συνεχή αναβάθμιση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας.

- Η Τράπεζα Πειραιώς παραμένει προσηλωμένη στην πλήρη αξιοποίηση της ικανότητάς της να παράγει αξία να εξυπηρετεί και να στηρίζει 5,5 εκατ. πελάτες, 27 χιλ. μετόχους και 11 χιλ. εργαζόμενους.

Άυλο

Αξιοποίηση νέων τεχνολογιών για την ανάπτυξη καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών.

- Ανάπτυξη και παροχή νέων καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών όπως e-branches, e-loan, e-signature.

Κοινωνικό

Ένταξη κοινωνικών, περιβαλλοντικών και πολιτιστικών πτυχών στις επιχειρηματικές πρακτικές της Τράπεζας, με σκοπό την ενίσχυση της κοινωνικής ευημερίας και της βιώσιμης ανάπτυξης.

- Και το 2019, η Τράπεζα Πειραιώς στήριξε την προσπάθεια των νέων να εισέλθουν στην αγορά εργασίας, με το Project Future. Το 51% των πρώτων αποφοίτων (Οκτ. 2018 - Δεκ. 2019) έχει ήδη τοποθετηθεί στην ελληνική αγορά.
- Το 2019 το Πολιτιστικό Ίδρυμα Ομίλου Πειραιώς υποδέχθηκε 337.266 επισκέπτες στα Μουσεία του Δικτύου του και υλοποίησε 307 πολιτιστικές δράσεις στους χώρους του.

Περιβαλλοντικό

Έμπρακτη υποστήριξη στην πράσινη επιχειρηματικότητα, με τη συνεχή μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της λειτουργίας της Τράπεζας, την υλοποίηση προγραμμάτων που αφορούν την προστασία της βιοποικιλότητας και την αντιμετώπιση του κινδύνου από την κλιματική αλλαγή.

- Η κατανάλωση χαρτιού και μελανιών μειώθηκε κατά 11% και η κατανάλωση νερού κατά 12% το 2019 σε σχέση με το 2018.
- Το 2019 μειώθηκε η συνολική κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας κατά 9% σε σχέση με το 2018.
- Τα τελευταία 5 χρόνια μειώθηκαν οι συνολικές εκπομπές CO₂ κατά 38%.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

Η Τράπεζα Πειραιώς ορίζει ως βασικά ενδιαφερόμενα μέρη τα φυσικά ή/και νομικά πρόσωπα των οποίων οι εύλογες προσδοκίες και τα συμφέροντα θα επηρεαστούν σημαντικά από τη λειτουργία της, αλλά και εκείνους των οποίων οι ενέργειες εύλογα θεωρείται ότι θα επηρεάσουν την ικανότητα της Τράπεζας να υλοποιεί με επιτυχία τις στρατηγικές της και να επιτυγχάνει τους στόχους της.

Στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων και εργασιών της, η Τράπεζα προωθεί την τακτική επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη –η συχνότητα της οποίας απορρέει από το είδος της σχέσης με τα μέρη– προκειμένου να ικανοποιεί τις προσδοκίες και τις ανάγκες τους και να ανταποκρίνεται έγκαιρα και αποτελεσματικά στα θέματα που τους απασχολούν. Με τη συμμετοχή της στη διαμόρφωση των παγκόσμιων Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής και με την υιοθέτησή τους, η Τράπεζα δίνει έμφαση σε κάθε ενδιαφερόμενο μέρος ξεχωριστά και αξιολογεί την επικοινωνία με κάθε ένα από αυτά ως ιδιαίτερα σημαντική. Έτσι, μέσω του διαλόγου που συνεχίστηκε και το 2019, η Τράπεζα αναγνώρισε τα πιο σημαντικά θέματα για τα ενδιαφερόμενα μέρη τα οποία περιλαμβάνουν την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων, την αξιοποίηση νέων τεχνολογιών προς όφελος της εξυπηρέτησής τους, την παροχή υπεύθυνων τραπεζικών προϊόντων, τον σεβασμό στα ανθρώπινα δικαιώματα, αλλά και τον σεβασμό στο περιβάλλον και τον πολιτισμό ως παράγοντες ενίσχυσης της βιώσιμης ανάπτυξης, την υποστήριξη της νέας γενιάς, την υποστήριξη τοπικών κοινωνιών και τη δημιουργία οικονομικής αξίας στην κοινωνία, καθώς και θέματα που άπτονται της εταιρικής διακυβέρνησης, της συμμόρφωσης με το κανονιστικό πλαίσιο και της διαχείρισης κινδύνων.

Αναλυτικά για την επικοινωνία της Τράπεζας Πειραιώς με τα ενδιαφερόμενα μέρη, βλ. www.piraeusbankgroup.com>Ενημέρωση Επενδυτών>Οικονομικά Στοιχεία>Ετήσιες Εκθέσεις>2020

ΑΡΧΕΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Για την Τράπεζα Πειραιώς η Εταιρική Υπευθυνότητα είναι η συμπερίληψη περιβαλλοντικών και κοινωνικών παραγόντων στη λειτουργία της, στις επιχειρηματικές δραστηριότητες και πρακτικές καθώς και στις επαφές με τα ενδιαφερόμενα μέρη, ώστε να ενισχύεται ο θετικός αντίκτυπος του οργανισμού στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον. Η Τράπεζα Πειραιώς, με όραμα να αποτελεί την πλέον αξιόπιστη τράπεζα στην Ελλάδα, δεσμεύεται για τα παραπάνω, ακολουθεί αλλά

και διαμορφώνει τις τάσεις στην αειφορία, δημιουργώντας αξία για τους μετόχους, τους πελάτες και τους εργαζόμενούς της. Αναλαμβάνει πρωτοβουλίες που υπερβαίνουν τις νομικές της υποχρεώσεις, με σκοπό την ενίσχυση της κοινωνικής ευημερίας και της βιώσιμης ανάπτυξης.

Εταιρική Διακυβέρνηση

Βελτιστοποίηση της Εταιρικής Διακυβέρνησης

Οικονομία

Ευθυγράμμιση των Επιχειρηματικών Στόχων με την Κοινωνική Πρόοδο και Αλληλεγγύη

Εργαζόμενοι

Υιοθέτηση Άριστων Εργασιακών Πρακτικών

Κοινωνία

Ενδυνάμωση της Κοινωνίας και Προαγωγή του Πολιτισμού

Περιβάλλον

Προστασία του Περιβάλλοντος με την υπεύθυνη χρήση φυσικών πόρων και την υποστήριξη επιχειρηματικών δράσεων που παράγουν περιβαλλοντική και κοινωνική ωφέλεια

Για περισσότερες λεπτομέρειες, βλ.

www.piraeusbankgroup.com>Εταιρική Υπευθυνότητα

Η ΔΟΜΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Ο Όμιλος διαθέτει εξειδικευμένη δομή για την υποστήριξη της αειφόρου ανάπτυξης. Συγκεκριμένα:

Διοικητικό Συμβούλιο

Το ΔΣ ενισχύει τη μακροπρόθεσμη οικονομική αξία του Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς και υποστηρίζει το γενικό εταιρικό συμφέρον.

Διευθύνων Σύμβουλος του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς (CEO)

Ο Διευθύνων Σύμβουλος (CEO) είναι συνολικά υπεύθυνος για τα θέματα αειφορίας του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένων των θεμάτων που σχετίζονται με το περιβάλλον και την κλιματική αλλαγή.

Επιτροπή Δεοντολογίας και Διακυβέρνησης ΔΣ

Η Επιτροπή Δεοντολογίας Διοικητικού Συμβουλίου,

στην οποία προεδρεύει ο Πρόεδρος του ΔΣ, αποτελείται από εκτελεστικά και μη εκτελεστικά μέλη. Βασικός σκοπός της Επιτροπής είναι να εξετάζει και να αποφαινεται για θέματα Δεοντολογίας, τα οποία εμπίπτουν στην αρμοδιότητα των μελών του και να διασφαλίζει χρηστή διακυβέρνηση σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας και τις εσωτερικές πολιτικές της Τράπεζας, καθώς και την εποπτεία των προγραμμάτων ή δράσεων περιβαλλοντικής και εταιρικής υπευθυνότητας που εφαρμόζει η Τράπεζα.

Επιτροπή Εταιρικής Υπευθυνότητας

Στην Επιτροπή προεδρεύει ο Διευθύνων Σύμβουλος (CEO) του Ομίλου και συμμετέχουν ως μέλη ανώτατα στελέχη από καθ' ύλην αρμόδιες μονάδες της Τράπεζας. Η Επιτροπή Εταιρικής Υπευθυνότητας αξιολογεί και εγκρίνει: (α) τις πολιτικές και στρατηγικές Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου (Environment, Society & Governance - ESG) που εναρμονίζουν τη διακυβέρνηση και τις επιχειρηματικές αποφάσεις του με τους Στόχους για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη και τη Συμφωνία του Παρισιού για το Κλίμα, (β) την εφαρμογή των αξιών του Ομίλου και τη δημιουργία κουλτούρας που ενισχύει τον ρόλο των εργαζόμενων στην επίτευξη των Αρχών Εταιρικής Υπευθυνότητας, (γ) προγράμματα, συνεργασίες, πρωτοβουλίες και χρηματοδοτικά μέσα που μειώνουν το περιβαλλοντικό αποτύπωμα του Ομίλου, προάγουν τον πολιτισμό και ενισχύουν την κοινωνική συνοχή, και (δ) τις δράσεις που ενισχύουν τη διαφάνεια, την αξιοκρατία και την υπευθυνότητα και ενδυναμώνουν την εξωστρέφεια του Ομίλου. Τέλος, η Επιτροπή ενημερώνει το ΔΣ σχετικά με θέματα ESG.

Corporate Responsibility and Internal Communication (CR & IC)

Η αποστολή της Μονάδας CR & IC είναι η διαχείριση θεμάτων εταιρικής υπευθυνότητας, οργανωσιακής υγείας και δέσμευσης στην εταιρική κουλτούρα (culture & engagement) σε επίπεδο εσωτερικής επικοινωνίας. Ενημερώνει σε τακτά χρονικά διαστήματα τον Πρόεδρο του ΔΣ, τον CEO και αρμόδιες επιτροπές για τις περιβαλλοντικές-κοινωνικές πτυχές σε θέματα που αφορούν την εταιρική διακυβέρνηση, την οικονομία, τους εργαζόμενους και τη σχέση της Τράπεζας με την ευρύτερη κοινωνία.

Sustainability Unit (SUn)

Η αποστολή της Μονάδας του Sustainability Unit είναι η διαμόρφωση πολιτικών και στρατηγικών αιεφορίας

της Τράπεζας, η παρακολούθηση της εφαρμογής τους και ο συντονισμός της εφαρμογής των Αρχών Εταιρικής Υπευθυνότητας. Το SUn συντονίζει τη συμβολή της Τράπεζας στην επίτευξη των παγκόσμιων Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης και της Συμφωνίας του Παρισιού για το Κλίμα και συστηματοποιεί την ενσωμάτωση των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής στον Όμιλο.

Το SUn έχει την ευθύνη για τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Τράπεζας, την εκτίμηση του περιβαλλοντικού και κλιματικού κινδύνου και τη διαρκή βελτίωση του οργανισμού στις αξιολογήσεις εταιρικής αιεφορίας, επιδιώκοντας τη δημιουργία κουλτούρας υπεύθυνης τραπεζικής και ενισχύοντας τη διαφάνεια στην εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία για θέματα αιεφορίας. Ο Υπεύθυνος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης Ομίλου συντονίζει την Ομάδα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΟΠΔ) της Τράπεζας και συμμετέχει στην ΟΠΔ του ΠΙΟΠ.

Development & Sustainable Banking and Bank Relations

Η αποστολή του Development & Sustainable Banking and Bank Relations είναι η δημιουργία, ανάπτυξη και προώθηση συγκεκριμένων προϊόντων και υπηρεσιών που χρηματοδοτούν και ενισχύουν την ανταγωνιστικότητα των πελάτων στη δραστηριοποίησή τους σε νέους καινοτόμους τομείς και την προσαρμογή τους σε νέα περιβαλλοντικά και κοινωνικά πρότυπα. Παράλληλα παρέχει συστηματοποιημένη οικονομοτεχνική αξιολόγηση και διαχείριση των περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων που δύναται να προκληθούν από τις χρηματοδοτήσεις επιχειρηματικών πελατών.

Υπεύθυνος Περιβαλλοντικής & Κοινωνικής Διαχείρισης στις επιχειρηματικές χρηματοδοτήσεις (ESMS Officer)

Ο ESMS Officer του Ομίλου είναι υπεύθυνος για την εφαρμογή του Συστήματος Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Διαχείρισης Κινδύνων στις επιχειρηματικές χρηματοδοτήσεις, σύμφωνα με την Πολιτική του Συστήματος Περιβαλλοντικής & Κοινωνικής Διαχείρισης Κινδύνων (ESMS). Ο ESMS Officer διασφαλίζει ότι αξιολογούνται και περιορίζονται οι περιβαλλοντικοί και κοινωνικοί κίνδυνοι που ενδέχεται να προκύψουν από τις επιχειρηματικές χρηματοδοτήσεις της Τράπεζας.

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ

ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ ΤΩΝ ΗΝΩΜΕΝΩΝ ΕΘΝΩΝ

Η Τράπεζα Πειραιώς συμμετέχει από το 2004 στο Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών (ΗΕ). Υποστηρίζει και προωθεί εμπράκτως τις αρχές του, οι οποίες αφορούν τον σεβασμό των ανθρωπίνων και εργασιακών δικαιωμάτων, την προστασία του περιβάλλοντος και την καταπολέμηση της διαφθοράς. Οι 10 αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου έχουν ως εξής:

Ανθρώπινα δικαιώματα

01. Υποστήριξη, σεβασμός και προστασία των διεθνώς αποδεκτών ανθρωπίνων δικαιωμάτων εντός της επιχείρησης και της σφαιράς επιρροής της.
02. Μέριμνα της επιχείρησης για την αποφυγή παραβιάσεων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

Εργασία

03. Ελευθερία στη δημιουργία εργατικών σωματείων και αναγνώριση του δικαιώματος για συλλογικές διαπραγματεύσεις.
04. Περιορισμός κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας.
05. Απαγόρευση της παιδικής εργασίας.
06. Περιορισμός κάθε διάκρισης στην εργασία και την απασχόληση.

Περιβάλλον

07. Υποστήριξη της αρχής της προφύλαξης απέναντι στις περιβαλλοντικές προκλήσεις.
08. Ανάληψη πρωτοβουλιών για την προώθηση μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας.
09. Ενίσχυση της ανάπτυξης και διάδοσης φιλικών προς το περιβάλλον τεχνολογιών.

Καταπολέμηση της διαφθοράς

10. Δράση της επιχείρησης ενάντια σε κάθε μορφή διαφθοράς, συμπεριλαμβανομένων του εκβιασμού και της δωροδοκίας.

Για τη σύνδεση των 10 αρχών του Οικουμενικού Συμφώνου με την Τράπεζα Πειραιώς βλ. Παρουσίαση Δεικτών κατά GRI σελ. 259-273 της παρούσας Έκθεσης

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ "CARING FOR CLIMATE: THE BUSINESS LEADERSHIP PLATFORM"

Η Τράπεζα έχει υπογράψει τη Διακήρυξη του Οικουμενικού Συμφώνου των ΗΕ, η οποία παρέχει ένα πε-

δίο για την προώθηση επιχειρηματικών λύσεων και τη δημιουργία κοινωνικής συνείδησης σχετικά με την Κλιματική Αλλαγή.

ΑΡΧΕΣ ΥΠΕΥΘΥΝΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Οι Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής (Principles for Responsible Banking - PRB) καθορίζουν και οριοθετούν το πλαίσιο στο οποίο θα αναπτυχθεί η αειφόρος τραπεζική (sustainable banking) στις επόμενες δεκαετίες.

Οι Αρχές διαμορφώθηκαν εντός του 2019 υπό την αιγίδα του UNEP FI (United Nations Environment Programme Finance Initiative), σε συνεργασία με 30 τράπεζες-μέλη της πρωτοβουλίας από όλο τον κόσμο, προκειμένου να εναρμονίσουν τη λειτουργία των τραπεζών με τους παγκόσμιους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης και τη Συμφωνία του Παρισιού για το Κλίμα. Η Τράπεζα Πειραιώς ήταν η μοναδική ελληνική τράπεζα που συμμετείχε στη διαμόρφωση των Αρχών. Το 2019 η Τράπεζα συνέταξε Σχέδιο Δράσης για την εφαρμογή και υλοποίηση των Αρχών που στρέφεται γύρω από τους άξονες:

01. Εσωτερική Δομή Διακυβέρνησης
02. Θετικές Επιδράσεις
03. Κουλτούρα & Επικοινωνία

Ο Διευθύνων Σύμβουλος (CEO) της Τράπεζας ήταν παρών στην τελετή έναρξης της περιόδου διαβούλευσης των Αρχών τον Νοέμβριο του 2018 στο Παρίσι και υπέγραψε τις Αρχές στην επίσημη τελετή που πραγματοποιήθηκε τον Σεπτέμβριο του 2019 στη Νέα Υόρκη, στο πλαίσιο της Συνδιάσκεψης των Ηνωμένων Εθνών (ΗΕ) και παρουσία του Γενικού Γραμματέα των ΗΕ Αντόνιο Γκουτέρες.

Οι 6 Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής είναι οι εξής:

1. Εναρμόνιση

Θα εναρμονίσουμε την επιχειρηματική μας στρατηγική προκειμένου να συμφωνεί με και να συνεισφέρει στις ανάγκες των ατόμων και στους στόχους της κοινωνίας, όπως αποτυπώνονται στους παγκόσμιους Στόχους για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη, στη Συμφωνία του Παρισιού για το Κλίμα, καθώς και σε άλλα συναφή εθνικά και περιφερειακά πλαίσια.

2. Επιδράσεις και Θέσπιση Στόχων

Θα αυξάνουμε συνεχώς τις θετικές μας επιδράσεις, ενώ θα μειώνουμε τις αρνητικές και θα διαχειριζόμαστε τους κινδύνους που δημιουργούν στον άνθρωπο

και το περιβάλλον οι δραστηριότητες, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες μας. Για τον σκοπό αυτό θα θέτουμε και θα δημοσιοποιούμε στόχους εκεί που μπορούμε να έχουμε την πιο σημαντική μας επίδραση.

3. Πελάτες

Θα εργαζόμαστε υπεύθυνα με τους πελάτες μας για να ενθαρρύνουμε αειφόρες πρακτικές και να προωθήσουμε οικονομικές δραστηριότητες που δημιουργούν ευημερία τόσο για τις σημερινές όσο και για τις μελλοντικές γενεές.

4. Ενδιαφερόμενα Μέρη

Θα συμβουλευόμαστε και θα συνεργαζόμαστε έγκαιρα και υπεύθυνα με τα ενδιαφερόμενα μέρη μας για να επιτυγχάνουμε τους στόχους της κοινωνίας.

5. Διακυβέρνηση και Κουλτούρα

Θα υλοποιούμε τη δέσμευσή μας στις Αρχές μέσω αποτελεσματικής διακυβέρνησης και ανάπτυξης κουλτούρας υπεύθυνης τραπεζικής.

6. Διαφάνεια και Λογοδοσία

Θα επανεξετάζουμε κατά περιόδους την ατομική και συλλογική εφαρμογή των Αρχών αυτών και θα είμαστε διαφανείς και υπόλογοι για τις θετικές και αρνητικές μας επιδράσεις καθώς και για τη συνεισφορά μας στους στόχους της κοινωνίας.

Για τη σύνδεση των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής με την Τράπεζα Πειραιώς βλ. Παρουσίαση Δεικτών κατά GRI σελ. 259-273 της παρούσας Έκθεσης.

ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ "COLLECTIVE COMMITMENT TO CLIMATE ACTION"

Η Τράπεζα συμμετέχει στην «Κοινή Δέσμευση Δράσης για το Κλίμα» μαζί με άλλες τράπεζες που έχουν υπογράψει τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής, οι οποίες δεσμεύονται να εναρμονίσουν τα χαρτοφυλάκιά τους ώστε να ενισχύουν τη χρηματοδότηση της βιώσιμης ανάπτυξης που απαιτείται για να περιοριστεί η αύξηση της μέσης θερμοκρασίας του πλανήτη κοντά στον 1,5° Κελσίου.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΤΩΝ ΗΕ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ UNITED NATIONS ENVIRONMENT PROGRAMME FINANCE INITIATIVE (UNEP FI)

Από το 2007, η Τράπεζα συμμετέχει στο UNEP FI. Η Τράπεζα έχει δεσμευτεί και συνυπολογίζει την προστασία του

περιβάλλοντος, την κοινωνική ευθύνη και την αειφόρο ανάπτυξη στις επιχειρησιακές της αποφάσεις.

ΔΗΛΩΣΗ ΠΡΟΘΕΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ - DECLARATION OF INTENT ON ENERGY EFFICIENCY (UNEP FI)

Η Τράπεζα Πειραιώς έχει συνυπογράψει τη «Δήλωση Προθέσεων για την Ενεργειακή Απόδοση (Declaration of Intent on Energy Efficiency)» του UNEP FI, αναγνωρίζοντας ότι ο χρηματοπιστωτικός τομέας έχει τη δυνατότητα να κατευθύνει ροές κεφαλαίου προς δραστηριότητες και επενδύσεις που προωθούν την ενεργειακή απόδοση.

UNEP FI POSITIVE IMPACT INITIATIVE

Η Τράπεζα Πειραιώς είναι μέλος του Positive Impact Initiative για την προώθηση χρηματοδοτήσεων με θετικό αντίκτυπο στην κοινωνία, έχοντας υπογράψει το «Μανιφέστο Θετικών Επιδράσεων (Positive Impact Manifesto)» για τη μετάβαση στη χωρίς αποκλεισμούς πράσινη οικονομία.

ΠΑΓΚΟΣΜΙΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΗΕ UN SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

Ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς υποστηρίζει τους παγκόσμιους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης, δεσμευόμενος να συμβάλλει ουσιαστικά στην παγκόσμια προσπάθεια και συνεργασία για την επίτευξή τους. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τις Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας που διέπουν τη λειτουργία του, τη στοχοθεσία, τις στρατηγικές προτεραιότητές του και τα αποτελέσματα των αναλύσεων ουσιαστικότητας (2013-2019), ο Όμιλος εστιάζει στην ενίσχυση των παρακάτω 11 Στόχων:



ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ "PARIS PLEDGE FOR ACTION"

Η Τράπεζα Πειραιώς συμμετέχει στην πρωτοβουλία "Paris Pledge for Action" και δηλώνει τη δέσμευσή της να συνδράμει στην επίτευξη της Συμφωνίας του Παρισιού για το Κλίμα.

EU BUSINESS@BIODIVERSITY PLATFORM

Η Τράπεζα Πειραιώς συμμετέχει στην πρωτοβουλία EU Business@Biodiversity Platform, ένα φόρουμ συζητήσεων για τη διαμόρφωση και προώθηση πολιτικών στην ΕΕ για τη βιοποικιλότητα και την επιχειρηματικότητα.

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ (CSR HELLAS)

Η Τράπεζα Πειραιώς είναι πλήρες μέλος του CSR Hellas, συμμετέχοντας σε πρωτοβουλίες για την προώθηση της εταιρικής υπευθυνότητας των ελληνικών επιχειρήσεων.

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΕΙΦΟΡΟΥ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΩΝ (ΕΕΤ)

Η Τράπεζα Πειραιώς είναι μέλος της Επιτροπής Αειφόρου Ανάπτυξης της ΕΕΤ, με ενεργή συμμετοχή στην ενσωμάτωση της αειφορίας στον τραπεζικό κλάδο στην Ελλάδα.

THE MOST SUSTAINABLE COMPANIES IN GREECE 2020

Η Τράπεζα Πειραιώς έχει ενταχθεί στην ομάδα των "The Most Sustainable Companies in Greece 2020", μία πρωτοβουλία του ελληνικού Δικτύου των Υπεύθυνων Οργανισμών και Ενεργών Πολιτών QualityNet Foundation, η οποία συμπεριλαμβάνει εταιρείες που προσεγγίζουν ολιστικά τα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης και τον ρόλο αυτής στην ανάπτυξη της ανταγωνιστικότητας των ελληνικών επιχειρήσεων.

ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ

Οι δείκτες αξιολόγησης εταιρικής αειφορίας παρακολουθούν την απόδοση των μετοχών των κορυφαίων εταιρειών παγκοσμίως με οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά κριτήρια, και προβάλλουν τις εταιρείες με τις υψηλότερες αποδόσεις. Η Τράπεζα Πειραιώς αξιολογείται συστηματικά από τις εταιρείες αξιολογήσεων και βελτιώνει συνεχώς τις πρακτικές αειφορίας, όπως φαίνεται, ενδεικτικά, στον παρακάτω πίνακα:

Δείκτης αξιολόγησης	2019	2018
FTSE4Good Emerging Index score	Score: 4.1/5	Score: 3.6/5
CDP	Management B	Management B
oekom Research	C- medium	C- medium
ISS Corporate Solutions - Environmental & Social Quality Score	Score: 1/10 (1 is highest)	Score: 1/10 (1 is highest)
ISS Governance Score	Score: 4/10 (1 is highest)	Score: 6/10 (1 is highest)
MSCI ESG Research	Level BBB	Level BBB
VIGEO-EIRIS	Advanced Performance 60/100	-
Forum Ethibel	Ethibel EXCELLENCE Investment Register	Ethibel EXCELLENCE Investment Register

ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ TASK FORCE ON CLIMATE RELATED FINANCIAL DISCLOSURES (TCFD)

Οι συστάσεις για τη δημοσιοποίηση χρηματοοικονομικών πληροφοριών σχετικών με το κλίμα κοινοποιήθηκαν το 2017 από την ειδική ομάδα του Συμβουλίου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (the Financial Stability Board Task Force on Climate Related Financial Disclosures).

Οι συστάσεις TCFD προτείνουν την εθελοντική δημοσιοποίηση αναλυτικών πληροφοριών για τη διαχείριση της κλιματικής αλλαγής σε τέσσερις θεματικούς πυλώνες που αντιπροσωπεύουν βασικά στοιχεία του τρόπου λειτουργίας ενός οργανισμού:

01. Διακυβέρνηση: η διακυβέρνηση του οργανισμού σχετικά με τους κινδύνους και τις ευκαιρίες που προκύπτουν από την κλιματική αλλαγή.
02. Στρατηγική: οι πραγματικές και ενδεχόμενες επιπτώσεις των κλιματικών κινδύνων και ευκαιριών στην επιχειρηματική δραστηριότητα, τη στρατηγική και τον οικονομικό σχεδιασμό του οργανισμού.
03. Διαχείριση Κινδύνων: οι διαδικασίες του οργανισμού για την αναγνώριση, την αξιολόγηση και τη διαχείριση των κλιματικών κινδύνων.
04. Μετρήσεις και Στοχοθεσία: οι δείκτες επίδοσης και οι στόχοι του οργανισμού για την αξιολόγηση και διαχείριση των κλιματικών κινδύνων και ευκαιριών.

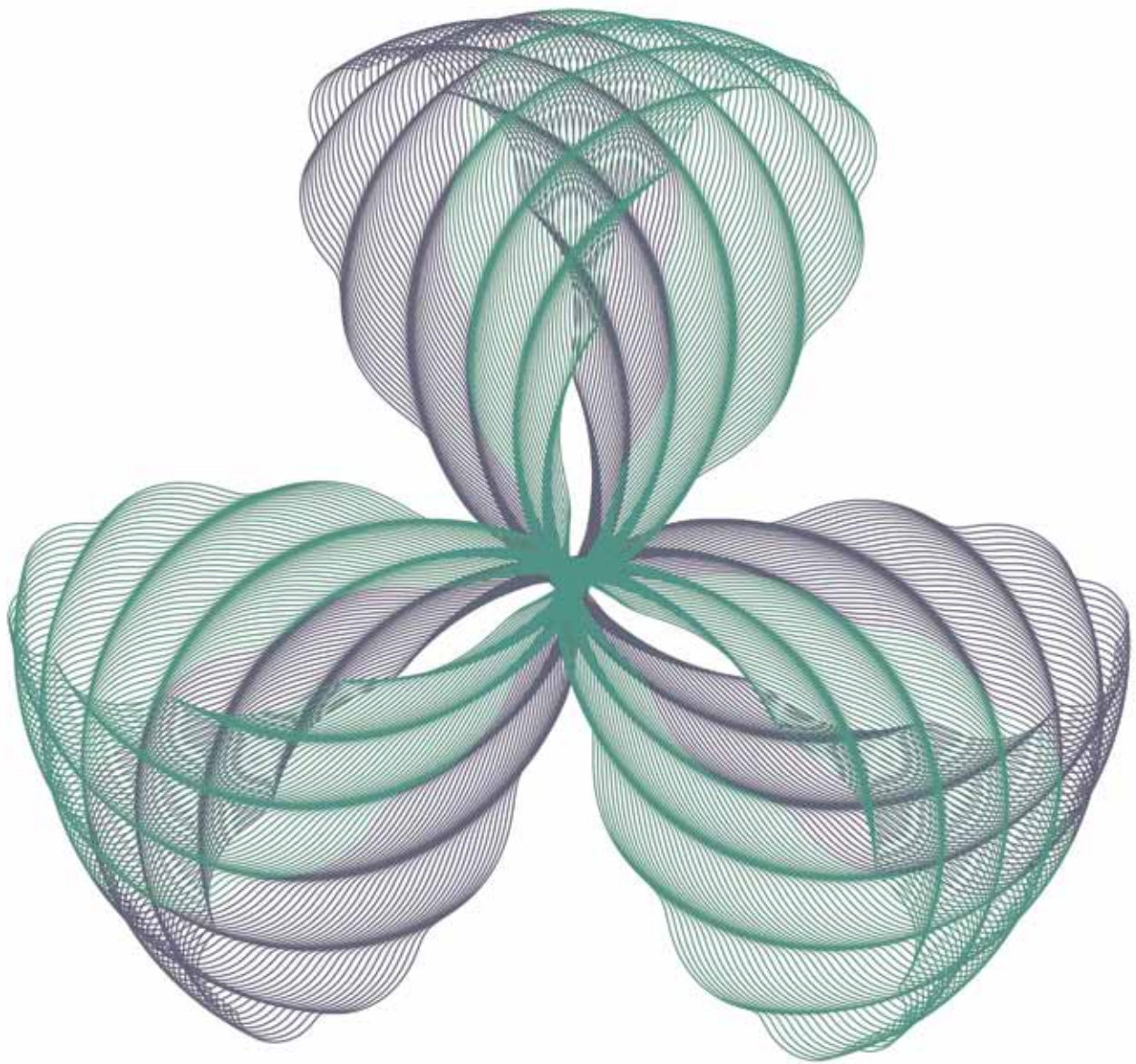
Οι Συστάσεις TCFD αποσκοπούν στο να βοηθήσουν τους επενδυτές και τα λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη να κατανοήσουν τον τρόπο με τον οποίο ένας οργανισμός αξιολογεί και διαχειρίζεται τους κλιματικούς κινδύνους και τις ευκαιρίες.

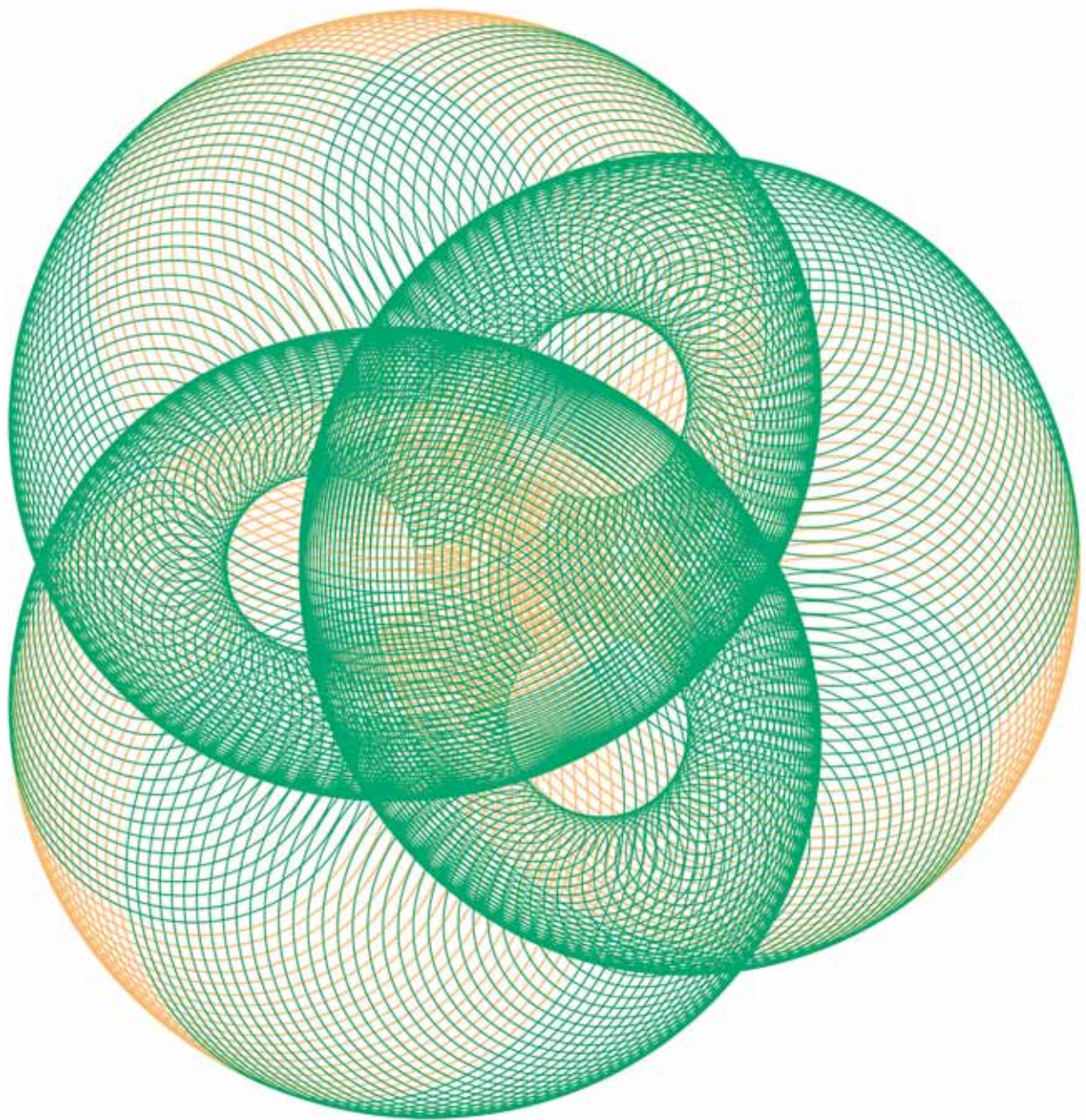
Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει ενσωματώσει τις συστάσεις TCFD στις νέες κατευθυντήριες γραμμές για την εταιρική αναφορά πληροφοριών σχετικών με το κλίμα που εντάσσονται στο Σχέδιο Δράσης για βιώσιμη χρηματοδότηση (EU Action Plan for sustainable growth).

Σε συνέχεια της κοινοποίησης των Συστάσεων TCFD, η Τράπεζα Πειραιώς διενέργησε μελέτη για την καταγραφή και ανάλυση των Συστάσεων (SWOT analysis) με στόχο τον προσδιορισμό μελλοντικών ενεργειών για τη βέλτιστη διαχείριση του κλιματικού κινδύνου. Επιπρόσθετα, η Τράπεζα έχει προβεί σε μελέτη (Gap Analysis) για τις δυνατότητες της Εφαρμογής Διαχείρισης Κλιματικού Κινδύνου και τις ανάγκες αναβάθμισής της, ώστε να είναι συμβατή με τις συστάσεις του TCFD. Τέλος, στο πλαίσιο της συμπλήρωσης του

δείκτη αξιολόγησης CDP, η Τράπεζα έχει απαντήσει αναλυτικά σε όλες τις απαιτήσεις των συστάσεων του TCFD, οι οποίες έχουν ενσωματωθεί πλήρως στο ερωτηματολόγιο αξιολόγησης.

Για την εναρμόνιση της Τράπεζας Πειραιώς με τις συστάσεις TCFD βλ. Παρουσίαση Δεικτών κατά GRI σελ. 259-273 της παρούσας Έκθεσης.





ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ, ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΙ

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Η Τράπεζα Πειραιώς, επιδιώκοντας τη διασφάλιση της αποτελεσματικής εταιρικής της οργάνωσης, της λειτουργίας της και της διοίκησής της, αλλά πρωτίστως τη διαφύλαξη των συμφερόντων όλων όσοι συνδέονται με αυτή, εφαρμόζει Σύστημα Εταιρικής Διακυβέρνησης. Το Σύστημα Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας υιοθετεί και συμμορφώνεται με το σύνολο των νομοθετικών, θεσμικών και κανονιστικών πράξεων που διέπουν τη λειτουργία της.

Ειδικότερα, ως ανώνυμη εταιρεία εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών, η Τράπεζα εφαρμόζει, όπως εκάστοτε ισχύουν, τις διατάξεις του νόμου για τις ανώνυμες εταιρείες, τις διατάξεις του Καταστατικού της και τις νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις που διέπουν την Εταιρική Διακυβέρνηση των εισηγμένων εταιρειών. Επισημαίνεται ότι η Γενική Συνέλευση των μετόχων της Τράπεζας, κατά την από 28/06/2019 συνεδρίασή της αποφάσισε την εναρμόνιση των άρθρων του Καταστατικού της στις διατάξεις του νέου Ν.4548/2018 για την αναμόρφωση του δικαίου των ανωνύμων εταιρειών.

Αναλυτικά, για το νέο κείμενο του Καταστατικού, όπως αυτό κατά τα ανωτέρω τροποποιήθηκε και συμπληρώθηκε και στη συνέχεια εγκρίθηκε από την

αρμόδια εποπτική Αρχή και καταχωρίστηκε στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο, βλ. www.piraeusbankgroup.com>Ενημέρωση Επενδυτών>Εταιρική Διακυβέρνηση

Ως χρηματοπιστωτικός οργανισμός που εποπτεύεται από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, εφαρμόζει τις αυστηρότερες ειδικές νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις που ρυθμίζουν τις αρχές λειτουργίας και τα κριτήρια αξιολόγησης της Διοίκησης και των Συστημάτων Εσωτερικού Ελέγχου των πιστωτικών ιδρυμάτων.

Επιπλέον, η Τράπεζα έχει καταρτίσει και εφαρμόζει Εσωτερικό Κανονισμό Εταιρικής Διακυβέρνησης και Λειτουργίας, ο οποίος αποτελεί εσωτερικό έγγραφο της Τράπεζας. Στον Κανονισμό ενσωματώνονται οι κανόνες που απορρέουν από το υποχρεωτικό θεσμικό πλαίσιο και υιοθετούνται οι βέλτιστες διεθνείς πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης. Στον Κανονισμό γίνεται αναλυτική αναφορά στις αρμοδιότητες και τη λειτουργία των βασικών οργάνων της Τράπεζας, ιδίως δε του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών του, των κύριων Εκτελεστικών, Διοικητικών και λοιπών Επιτροπών, καθώς και των Μονάδων Εσωτερικού Ελέγχου, Διαχείρισης Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Αναλυτικά, για τον Κανονισμό της Τράπεζας βλ. www.piraeusbankgroup.com>Ενημέρωση Επενδυτών>Εταιρική Διακυβέρνηση

Περαιτέρω, στο πλαίσιο της υπαγωγής της Τράπεζας στις διατάξεις του Ν.3864/2010, έχει υπογραφεί μεταξύ της Τράπεζας και του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ) η από 27/11/2015 Σύμβαση Πλαισίου Συνεργασίας (Relationship Framework Agreement - RFA). Το RFA ρυθμίζει τη σχέση μεταξύ της Τράπεζας και του ΤΧΣ για θέματα που άπτονται, μεταξύ άλλων, της Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας, των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων του Εκπροσώπου του ΤΧΣ στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας και της υποχρέωσης λήψης της έγκρισης του ΤΧΣ για σημαντικά θέματα.

Τα διοικητικά, διαχειριστικά και εποπτικά όργανα της Τράπεζας, καθώς και τα συστήματα Εσωτερικού Ελέγχου, Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Διαχείρισης Κινδύνων, όπως αυτά αναφέρονται παρακάτω, υφίστανται και λειτουργούν σύμφωνα με το ως άνω θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο Εταιρικής Διακυβέρνησης και Λειτουργίας.

ΓΕΝΙΚΗ ΣΥΝΕΛΕΥΣΗ

Η Γενική Συνέλευση των Μετόχων της Τράπεζας είναι το ανώτατο όργανο αυτής και είναι αρμόδια, μεταξύ άλλων, για την εκλογή των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και των εξωτερικών ελεγκτών, καθώς και για την έγκριση της Ετήσιας Οικονομικής Έκθεσης στην οποία περιλαμβάνονται η Έκθεση Διαχείρισης του Διοικητικού Συμβουλίου και οι Ενοποιημένες και Ατομικές Χρηματοοικονομικές Καταστάσεις της Τράπεζας. Οι αρμοδιότητες της Γενικής Συνέλευσης είναι αυτές που προβλέπονται από τις εκάστοτε ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις και το καταστατικό της Τράπεζας.

Η Τράπεζα διαθέτει υπηρεσίες Ενημέρωσης Επενδυτών, Εξυπηρέτησης Μετόχων και Εταιρικών Ανακοινώσεων που είναι επιφορτισμένες με το έργο της πληροφόρησης των επενδυτών, των μετόχων και των αρμόδιων εποπτικών αρχών αντίστοιχα. Στόχος των ως άνω υπηρεσιών είναι η διασφάλιση της επικοινωνίας και της διαφάνειας της πληροφορίας.

Αναλυτικά για τη λειτουργία και τις αποφάσεις των Γενικών Συνελεύσεων της Τράπεζας, βλ. www.piraeusbankgroup.com>Ενημέρωση Επενδυτών>Εταιρική Διακυβέρνηση>Γενικές Συνελεύσεις

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ-ΑΝΑΛΥΤΩΝ

Η ενημέρωση των επενδυτών, θεσμικών και ιδιωτών πραγματοποιείται από τη Μονάδα Corporate Development & Investor Relations, με ενεργό συμμετοχή της Ανώτατης Διοίκησης του Ομίλου. Παρέχεται συστηματική και σύμμετρη πληροφόρηση για την πορεία και τη στρατηγική του Ομίλου Πειραιώς. Καθ' όλη τη διάρκεια του 2019 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 674 (+4% σε σχέση με το 2018) συναντήσεις/ενημερώσεις με επενδυτές και αναλυτές, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό.

Η Τράπεζα Πειραιώς απέσπασε σημαντικές διακρίσεις στην ετήσια δημοσκόπηση της εταιρείας Extel για την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών κατά τη διάρκεια του 2019. Η δημοσκόπηση γίνεται με άμεση ψηφοφορία από τους παράγοντες της αγοράς (επενδυτές, αναλυτές, χρηματιστές, διαχειριστές κεφαλαίων κ.λπ.), και η Τράπεζα κατέλαβε τη δεύτερη θέση στις κατηγορίες IR team και CEO για την παροχή των επενδυτικών υπηρεσιών της στην Ελλάδα.

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕΤΟΧΩΝ

Η Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Μετόχων έχει την ευθύνη για την άμεση και σύμμετρη πληροφόρηση των μετόχων, καθώς και για την εξυπηρέτησή τους σε θέματα άσκησης των δικαιωμάτων τους, με βάση το ισχύον νομικό πλαίσιο και το Καταστατικό της Τράπεζας.

ΕΤΑΙΡΙΚΕΣ ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ

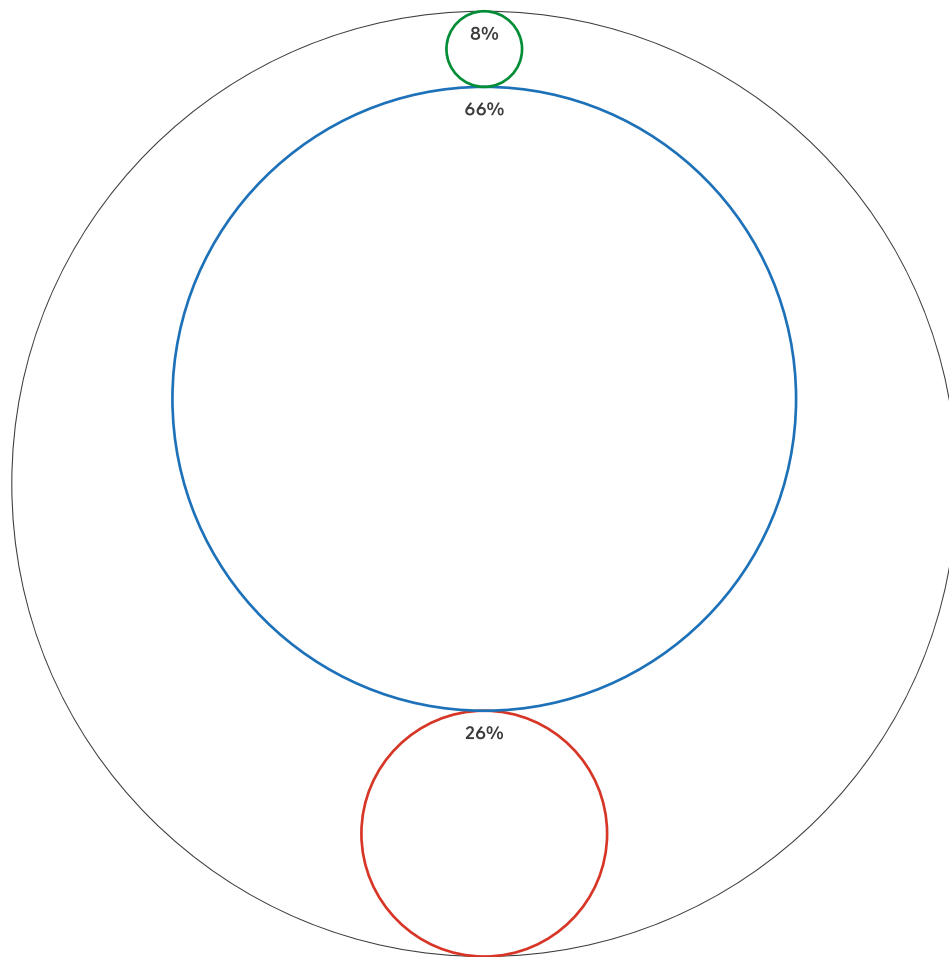
Η Υπηρεσία Εταιρικών Ανακοινώσεων έχει την ευθύνη των εταιρικών ανακοινώσεων.

Η Υπηρεσία συγκροτήθηκε βάσει του Ν.3016/2002 και της 5/204/14.11.2000 απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς και είναι υπεύθυνη για τη συμμόρφωση της Τράπεζας με το θεσμικό πλαίσιο της απόφασης αυτής. Οι ανακοινώσεις της Τράπεζας αποστέλλονται άμεσα στο Χρηματιστήριο Αθηνών προκειμένου να καταχωριστούν στο Ημερήσιο Δελτίο Τιμών και να ενημερωθεί το επενδυτικό κοινό.

ΜΕΤΟΧΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ

Η Τράπεζα Πειραιώς έχει πολυμετοχική σύνθεση. Το σύνολο των κοινών μετόχων της Τράπεζας στις 31/12/2019 ανερχόταν σε 27.140. Από το σύνολο των κοινών μετόχων (436.659.164 κοινές μετοχές ονομαστικής αξίας €6,0 η καθεμία), το 26% κατεχόταν από το Ταμείο Χρη-

Μετοχική σύνθεση 31.12.2019



- Ιδιώτες
- Νομικά πρόσωπα
- Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ)

ματοπιστωτικής Σταθερότητας, ενώ το υπόλοιπο 74% από τον ιδιωτικό τομέα, και ειδικότερα 66% από νομικά πρόσωπα και 8% από φυσικά πρόσωπα.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

Το Διοικητικό Συμβούλιο (ΔΣ) εκπροσωπεί την Τράπεζα και είναι αρμόδιο να αποφασίζει για κάθε θέμα που αφορά τη διοίκηση της Τράπεζας, τη διαχείριση της περιουσίας της και την επιδίωξη, γενικά, των σκοπών της. Το ΔΣ δεν δικαιούται να αποφασίζει για θέματα τα οποία σύμφωνα με τον νόμο ή το καταστατικό ανήκουν στην αποκλειστική αρμοδιότητα της Γενικής Συνέλευσης.

Η Τράπεζα, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Καταστατικού της, όπως αυτό ισχύει σήμερα, διοικείται από το Διοικητικό Συμβούλιο (ΔΣ) που αποτελείται από εννέα (9) έως δεκαπέντε (15) μέλη. Βάσει του Ν.3016/2002, το ΔΣ αποτελείται από εκτελεστικά και μη εκτελεστικά μέλη. Ο αριθμός των μη εκτελεστικών μελών του ΔΣ δεν πρέπει να είναι μικρότερος του ενός τρίτου (1/3) του συνολικού αριθμού των μελών. Μεταξύ των μη εκτελεστικών μελών του ΔΣ, τουλάχιστον δύο (2) πρέπει να είναι ανεξάρτητα, κατά την έννοια του άρθρου 4 του ανωτέρω Νόμου. Σύμφωνα με τον Ν.3864/2010, στο ΔΣ της Τράπεζας μετέχει ως μέλος και εκπρόσωπος του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ). Οι αρμοδιότητές του ορίζονται στον Ν.3864/2010 και το RFA.

Επιπρόσθετα, η Σύμβαση Πλαισίου Συνεργασίας (RFA) περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, και τις εξής προβλέψεις σχετικά με τη σύνθεση του ΔΣ της Τράπεζας: (α) ο αριθμός των μελών του ΔΣ δεν μπορεί να είναι μικρότερος των επτά (7) και μεγαλύτερος των δεκαπέντε (15), επιτρεπόμενου μόνο μονού αριθμού μελών, συμπεριλαμβανομένου του εκπροσώπου του ΤΧΣ σύμφωνα με τον Ν.3864/2010, (β) ο Πρόεδρος του ΔΣ πρέπει να είναι μη εκτελεστικό μέλος και δεν μπορεί να προεδρεύει είτε της Επιτροπής Ελέγχου, είτε της Επιτροπής Κινδύνων, (γ) η πλειοψηφία των μελών του ΔΣ πρέπει να είναι μη εκτελεστικά, ενώ τουλάχιστον το 50% αυτών (στρογγυλοποιούμενο στον πλησιέστερο ακέραιο) και σε κάθε περίπτωση όχι λιγότερα από τρία (3), μη συμπεριλαμβανομένου του Εκπροσώπου του ΤΧΣ, πρέπει να είναι ανεξάρτητα κατά την έννοια του Ν.3016/2002 και της Σύστασης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής 2005/162/ΕΚ, και (δ) το ΔΣ πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον δύο (2) εκτελεστικά μέλη.

Επισημαίνεται ότι το Διοικητικό Συμβούλιο έχει υιοθετήσει Πολιτική Ανάδειξης Υποψήφιων Μελών ΔΣ.

Η εν λόγω Πολιτική βασίζεται στις ισχύουσες κανονιστικές υποχρεώσεις και ενσωματώνει τα ακόλουθα κείμενα: (α) τις διατάξεις του Ν.4261/2014, (β) τις κατευθυντήριες γραμμές της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (ΕΑΤ) αναφορικά με την αξιολόγηση της καταλληλότητας των μελών του ΔΣ και (γ) τις προβλέψεις του RFA καθώς και βέλτιστες διεθνείς πρακτικές. Στην εν λόγω πολιτική περιγράφονται αναλυτικά οι γενικές αρχές, η διαδικασία, καθώς και τα κριτήρια ανάδειξης υποψήφιων μελών του ΔΣ (εξαιρουμένου του εκπροσώπου του ΤΧΣ) στα οποία περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, (α) κριτήρια καταλληλότητας (fit and proper), (β) κριτήρια αποφυγής σύγκρουσης συμφερόντων, (γ) κριτήρια διαθεσιμότητας και αφιέρωσης επαρκούς χρόνου στις εργασίες του ΔΣ, (δ) κριτήρια που αφορούν τη χρηματοοικονομική εμπειρία στον τραπεζικό τομέα, τη δέσμευση για την εφαρμογή διεθνώς αναγνωρισμένων βέλτιστων τραπεζικών πρακτικών με έμφαση στη διαχείριση κινδύνων, την κανονιστική συμμόρφωση και το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου (ΣΣΕ), την επαρκή γνώση του κανονιστικού και επιχειρηματικού πλαισίου στο οποίο δραστηριοποιείται η Τράπεζα, καθώς και (ε) κριτήρια που αφορούν την ανεξαρτησία, το ήθος και την προσωπικότητα του υποψήφιου μέλους.

Επιπλέον, σύμφωνα με το εποπτικό πλαίσιο του Ενιαίου Μηχανισμού Εποπτείας (SSM) από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ), κάθε μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας υπόκειται στη διαδικασία αξιολόγησης της επάρκειας και καταλληλότητάς του από τον SSM.

Επίσης, σύμφωνα με τον Ν.3864/2010, στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας μετέχει και εκπρόσωπος του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ). Ο εκπρόσωπος του ΤΧΣ στο ΔΣ της Τράπεζας ορίζεται με σχετικό γραπτό αίτημα του ΤΧΣ προς τον Πρόεδρο του ΔΣ και εν συνεχεία το ΔΣ προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες σύμφωνα με τον εταιρικό νόμο και το Καταστατικό της Τράπεζας για την ολοκλήρωση της εκλογής του, συμπεριλαμβανομένης της ανακοίνωσης του διορισμού του στη Γενική Συνέλευση.

Οι αρμοδιότητές του ορίζονται στον Ν.3864/2010 και το RFA.

Ειδικότερα, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.3864/2010, ο Εκπρόσωπος του ΤΧΣ στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας έχει τα εξής ειδικά δικαιώματα:

01. Το δικαίωμα να ζητεί τη σύγκληση της Γενικής Συνέλευσης των μετόχων.

02. Το δικαίωμα αρνησικυρίας στη λήψη οποιασδήποτε απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας:
- σχετικής με τη διανομή μερισμάτων και την πολιτική παροχών και πρόσθετων απολαβών (bonus) προς τον Πρόεδρο, τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και τα λοιπά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, καθώς και προς όσους έχουν τη θέση ή εκτελούν καθήκοντα Γενικού Διευθυντή και προς τους Αναπληρωτές αυτών,
 - εφόσον η υπό συζήτηση απόφαση δύναται να θέσει σε κίνδυνο τα συμφέροντα των καταθετών ή να επηρεάσει σοβαρά τη ρευστότητα ή τη φερεγγυότητα ή την εν γένει συντητή και εύρυθμη λειτουργία του πιστωτικού ιδρύματος (όπως επιχειρηματική στρατηγική, διαχείριση στοιχείων ενεργητικού κ.λπ.),
 - που αφορά εταιρικές πράξεις της παραγράφου 3 του άρθρου 7Α του Ν.3864/2010 και η οποία απόφαση δύναται να επηρεάσει σημαντικά τη συμμετοχή του Ταμείου στο μετοχικό κεφάλαιο της Τράπεζας.
03. Το δικαίωμα να ζητεί την αναβολή επί τρεις εργάσιμες ημέρες της συνεδρίασης του ΔΣ της Τράπεζας, προκειμένου να λάβει οδηγίες από την Εκτελεστική Επιτροπή του Ταμείου. Το δικαίωμα αυτό μπορεί να ασκηθεί έως το πέρας της συνεδρίασης του ΔΣ της Τράπεζας.
04. Το δικαίωμα να ζητεί τη σύγκληση του Διοικητικού Συμβουλίου.
05. Το δικαίωμα να εγκρίνει τον Οικονομικό Διευθυντή (CFO).
02. Ο Εκπρόσωπος του ΤΧΣ δύναται να ζητά την προσθήκη θεμάτων ημερήσιας διάταξης στις συνεδριάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών της Τράπεζας, στις οποίες συμμετέχει ως Μέλος.
03. Ο Εκπρόσωπος του ΤΧΣ δύναται να ζητά την προσθήκη θεμάτων ημερήσιας διάταξης σε Γενική Συνέλευση που συγκαλεί το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας.
04. Το ΤΧΣ διατυπώνει την προηγούμενη σύμφωνη γνώμη του αναφορικά με έναν αριθμό θεμάτων που χαρακτηρίζονται ως ουσιώδη, μεταξύ των οποίων: (α) η πολιτική συνδεδεμένων οφειλετών (connected borrowers) και τυχόν τροποποιήσεις, αναθεωρήσεις ή παρεκκλίσεις από αυτή, (β) σημαντικές σε αξία συναλλαγές και εταιρικοί μετασχηματισμοί, καθώς και (γ) η πολιτική διαχείρισης των μη εξυπηρετούμενων δανείων, καθώς και τυχόν τροποποιήσεις, αναθεωρήσεις ή παρεκκλίσεις από αυτήν.
05. Το ΤΧΣ δύναται να επισκοπεί την ετήσια αξιολόγηση του Διοικητικού Συμβουλίου. Επιπλέον, κατά τις διατάξεις του άρθρου 10 του Ν.3864/2010 αξιολόγησης που διενεργεί το ίδιο ή της επισκόπησης της ετήσιας αυτο-αξιολόγησης του ΔΣ, το ΤΧΣ δύναται να προβεί σε συγκεκριμένες προτάσεις για βελτιώσεις και τυχόν αλλαγές στο πλαίσιο Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας.
06. Το ΤΧΣ παρακολουθεί την υλοποίηση του πλαισίου διαχείρισης των μη εξυπηρετούμενων δανείων της Τράπεζας, καθώς και την απόδοση της Τράπεζας σε σχέση με αυτά.

Κατά την άσκηση των καθηκόντων του, ο Εκπρόσωπος του ΤΧΣ λαμβάνει υπόψη του την επιχειρηματική αυτονομία του πιστωτικού ιδρύματος.

Πέραν των ανωτέρω, δυνάμει του RFA, το ΤΧΣ έχει, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα δικαιώματα τα οποία σχετίζονται με τη λειτουργία των οργάνων της Τράπεζας:

01. Ο Εκπρόσωπος του ΤΧΣ στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας έχει το δικαίωμα να συμμετέχει ως Μέλος στις εξής Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου:
- Επιτροπή Ελέγχου
 - Επιτροπή Κινδύνων
 - Επιτροπή Αποδοχών
 - Επιτροπή Ανάδειξης Υποψήφιων Μελών ΔΣ
 - Επιτροπή Δεοντολογίας και Διακυβέρνησης ΔΣ
 - Επιτροπή Στρατηγικής
- Επιπλέον, παρατηρητής του ΤΧΣ παρίσταται στις συνεδριάσεις του ΔΣ και των ανωτέρω Επιτροπών χωρίς δικαίωμα ψήφου.

Η διάρκεια της θητείας των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας είναι ζετής, παρατείνεται δε μέχρι την Τακτική Γενική Συνέλευση (ΤΓΣ) που συνέρχεται μετά τη λήξη της θητείας τους. Το παρόν Διοικητικό Συμβούλιο εξελέγη από την ΤΓΣ της 28ης Ιουνίου 2017 και συνεπώς η θητεία του λήγει την 28η Ιουνίου 2020, παρατεινόμενη κατά τα ανωτέρω.

Αν κάποιο μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου παραιτηθεί, πεθάνει ή εκπέσει από το αξίωμά του με οποιονδήποτε τρόπο, ή κηρυχθεί έκπτωτο με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου λόγω αδικαιολόγητης απουσίας από τις συνεδριάσεις επί τρεις (3) συνεχείς μήνες, το ΔΣ δύναται να συνεχίσει τη διαχείριση και εκπροσώπηση της Τράπεζας χωρίς την αντικατάσταση των ελλειπόντων μελών εφόσον τα εναπομείναντα μέλη είναι τουλάχιστον εννέα (9). Σε περίπτωση που τα μέλη του ΔΣ μειωθούν σε κάτω από εννέα (9), το ΔΣ υποχρεούται να εκλέξει αντικαταστάτες για το υπόλοιπο της θητείας τού εκάστοτε

μέλους που αντικαθίσταται. Η απόφαση της εκλογής υποβάλλεται στην απαιτούμενη κατά τον νόμο δημοσιότητα και ανακοινώνεται από το ΔΣ στην αμέσως επόμενη Γενική Συνέλευση.

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας απαρτίζεται από μέλη με διεθνή εμπειρία σε υψηλόβαθμες διευθυντικές θέσεις και τεχνογνωσία, ιδιαίτερα στους τομείς των τραπεζικών αναδιαρθρώσεων και της μείωσης των μη εξυπηρετούμενων δανείων. Παράλληλα, διαθέτουν βαθιά γνώση και εμπειρία στην τραπεζική αγορά, συμβάλλουν ενεργά στη βελτίωση του συστήματος εταιρικής διακυβέρνησης, ηγούνται των σχετικών αλλαγών που απαιτούνται, ενώ παράλληλα συμμετέχουν ενεργά στον δημιουργικό διάλογο και στην αναζήτηση λύσεων στις προκλήσεις που αντιμετωπίζει η Τράπεζα.

Περαιτέρω, το ΔΣ της Τράπεζας Πειραιώς, στο πλαίσιο της ανθρωποκεντρικής φιλοσοφίας που διέπει την επιχειρηματική λειτουργία του Ομίλου, δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα, τόσο στην Ελλάδα όσο και στις υπόλοιπες χώρες που δραστηριοποιείται, στις αρχές εκείνες της Εταιρικής Υπευθυνότητας που επιτάσσουν την προστασία και τη στήριξη των κοινωνικών εταίρων και του κοινωνικού συνόλου. Συγκεκριμένα, αναπτύσσει πρωτοβουλίες που αποβλέπουν στη βελτίωση των συνθηκών ζωής ευπαθών ομάδων πληθυσμού, στη γενικότερη αναβάθμιση του βιοτικού και πολιτισμικού επιπέδου και στην προστασία του περιβάλλοντος ως αναγκαίου όρου για την ευημερία του κοινωνικού συνόλου.

Επίσης, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας, αναγνωρίζοντας ότι οι αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης συνιστούν θεμελιώδη προϋπόθεση της υγιούς επιχειρηματικότητας, ενδιαφέρονται και λαμβάνουν τις κατάλληλες αποφάσεις για την ανάπτυξη στρατηγικών δράσεων για τη διαρκή βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων της Τράπεζας, τη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος, την ενίσχυση της πράσινης επιχειρηματικότητας, τη διαχείριση του περιβαλλοντικού-κλιματικού κινδύνου, καθώς και για την προστασία της βιοποικιλότητας, ώστε η Τράπεζα να συμβάλλει στην αντιμετώπιση των μεγάλων κοινωνικών και περιβαλλοντικών προβλημάτων του πλανήτη.

Δεδομένου ότι για τη Διοίκηση της Τράπεζας, η εταιρική υπευθυνότητα συνιστά επένδυση στρατηγικής σημασίας, έχουν συσταθεί και λειτουργούν η Επιτροπή Δεοντολογίας και Διακυβέρνησης ΔΣ και η Επιτροπή Εταιρικής Υπευθυνότητας, τα μέλη των οποίων παρολογοθούν και εξειδικεύονται σε θέματα εταιρικής

υπευθυνότητας, συμπεριλαμβανομένης της βιώσιμης ανάπτυξης.

Αναλυτικές πληροφορίες για τις δράσεις εταιρικής υπευθυνότητας του Ομίλου της Τράπεζας καθώς και των σχετικών επιτροπών είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας βλ. www.piraeusbankgroup.com>Εταιρική Υπευθυνότητα και www.piraeusbankgroup.com>Εταιρική Διακυβέρνηση>Διοικητικό Συμβούλιο και Βασικές Επιτροπές, καθώς και στην www.piraeusbankgroup.com>Ενημέρωση Επενδυτών>Οικονομικές Καταστάσεις & Λοιπές Πληροφορίες>Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2019

Επιπλέον, η Τράπεζα παρέχει τους απαραίτητους οικονομικούς και ανθρώπινους πόρους για την υλοποίηση κατάλληλων εισαγωγικών και εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε συνεχή και εξατομικευμένη βάση για τα μέλη του Διοικητικού της Συμβουλίου.

Το παρόν Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας Πειραιώς, όπως ανασυγκροτήθηκε στις 28/05/2020, απαρτίζεται από έντεκα (11) μέλη εκ των οποίων το ένα είναι γυναίκα. Το ΔΣ έχει την παρακάτω σύνθεση, όπως αυτή διαμορφώθηκε έπειτα από μεταβολές (παραιτήσεις, αντικαταστάσεις μελών), με τον ορισμό των εκτελεστικών και μη εκτελεστικών μελών, σύμφωνα με τον Ν.3016/2002. Σημειώνεται ότι κατά τη συνεδρίαση του Διοικητικού Συμβουλίου στις 28/05/2020 και κατόπιν εισήγησης της Επιτροπής Ανάδειξης Υποψήφιων Μελών ΔΣ, εξέλεξε τον κ. Βασίλειο Κουτεντάκη, Ανώτερο Γενικό Διευθυντή, ως Εκτελεστικό Μέλος ΔΣ, για το υπόλοιπο της θητείας του ΔΣ, σε αντικατάσταση προγενέστερα παραιτηθέντος μέλους. Στις 31/12/2019 το ΔΣ απαρτιζόταν από 10 μέλη και το νέο μέλος, κ. Βασίλειος Κουτεντάκης, προστέθηκε το 2020. Η εκλογή του νέου μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου θα ανακοινωθεί σε επόμενη Γενική Συνέλευση των μετόχων της Τράπεζας.

Ως εκ τούτου, μετά την ανασυγκρότηση σε σώμα, το ΔΣ έχει την εξής σύνθεση:

Γεώργιος Χαντζηνικολάου του Πέτρου

Πρόεδρος ΔΣ, Μη Εκτελεστικό Μέλος

Karel De Boeck του Gerard

Αντιπρόεδρος ΔΣ, Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος

Χρήστος Μεγάλου του Ιωάννη

Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος

Βασίλειος Κουτεντάκης του Δημητρίου

Εκτελεστικό Μέλος

Βενετία Κοντογούρη του Γεράσιμου

Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος

Arne Berggren του Sten

Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος

Enrico Tommaso Cucchiani του Clemente

Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος

David Hexter του Richard

Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος

Σολομών Μπεράχας του Αλβέρτου

Μη Εκτελεστικό Μέλος

Αλέξανδρος Βλαδές του Ζήση

Μη Εκτελεστικό Μέλος

Περικλής Δοντάς του Νικολάου

Μη Εκτελεστικό Μέλος, Εκπρόσωπος ΤΧΣ

Βάσει του αναθεωρημένου RFA, στις συνεδριάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου μετέχει επίσης χωρίς δικαίωμα ψήφου και παρατηρητής του ΤΧΣ.

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας Πειραιώς βρίσκει σε συνεχή εγρήγορση επιδεικνύοντας τη δέουσα επιμέλεια κατά την άσκηση των καθηκόντων του. Ειδικότερα, το ΔΣ, μέσα από οργανωμένες δράσεις, υποστηρίζει την υγιή επιχειρηματικότητα, επενδύει στη στοχευμένη επαγγελματική εκπαίδευση βοηθώντας τους νέους να ενταχθούν δυναμικά στην αγορά, συνεργάζεται με τον παραγωγικό και επιχειρηματικό κόσμο της ελληνικής οικονομίας, συμπεριλαμβανομένων των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, ιδιαίτερα του τουριστικού και του αγροτικού τομέα, και με υπευθυνότητα και συνέπεια στηρίζει την προσπάθεια για την επανεκκίνηση της ελληνικής οικονομίας.

Ταυτόχρονα, δεδομένης πλέον της «πολυμορφίας» των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, κυρίως ως προς τις πτυχές που αφορούν τις ικανότητες, το εκπαιδευτικό και επαγγελματικό ιστορικό, καθώς και τη διαφορετική καταγωγή του κάθε μέλους, διασφαλίζονται κατά τη λειτουργία του ΔΣ η έκφραση διαφορετικών απόψεων, ο εποικοδομητικός διάλογος και η αποφυγή της «συναινετικής ομαδικής σκέψης». Επισημαίνεται ότι η Τράπεζα έχει επίσης υιοθετήσει Πολιτική Ανάδειξης Υποψηφίων Μελών ΔΣ και Πολιτική Διαφοροποίησης Μελών ΔΣ.

Σε κάθε περίπτωση, η Τράπεζα αναγνωρίζει τη σημασία και τα οφέλη της διαφοροποίησης για τη διατήρηση και την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της καινοτομίας, καθώς και για την επίτευξη της μέγιστης ομαδικής αποτελεσματικότητας και απόδοσης. Στο πλαίσιο αυτό, κατά την ανάδειξη των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου ή και ανώτερων διοικητικών στελεχών της Τράπεζας, λαμβάνεται υπόψη ένας συνδυασμός στοιχείων στα οποία περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, οι δεξιότητες, οι ικανότητες, τα προσόντα, η εμπειρία, το επαγγελματικό και εκπαιδευ-

τικό υπόβαθρο, το γένος, το φύλο, η ηλικία και άλλες ιδιότητες, οι οποίες ποικίλλουν ανάλογα με τις εκάστοτε τυχόν διαπιστωθείσες ελλείψεις και τις επιχειρησιακές και στρατηγικές ανάγκες της Τράπεζας.

Επιπρόσθετα και παρά το αυστηρό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τη σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας και περιορίζει σημαντικά το φάσμα των διαθέσιμων υποψηφίων, η Τράπεζα επιδιώκει την ενίσχυση του ποσοστού της συμμετοχής του γυναικείου φύλου στο ΔΣ και εργάζεται προς αυτήν την κατεύθυνση.

Τέλος, επισημαίνεται ότι το αυστηρό πλαίσιο αναφορικά με τα τυπικά προσόντα και την επαγγελματική προϋπηρεσία, τα οποία κάθε μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου (και κατ' επέκταση των Επιτροπών του ΔΣ) πρέπει να ικανοποιεί, περιορίζει σημαντικά τη δυνατότητα επιλογής υποψηφίων μελών από τυχόν υποεκπροσωπούμενες στην ελληνική οικονομική αγορά κοινωνικές ομάδες.

Αναλυτικά για τις αρμοδιότητες του ΔΣ, τη λειτουργία του, την τρέχουσα σύνθεσή του, και σύντομα βιογραφικά των μελών του, βλ. www.piraeusbankgroup.com>Ενημέρωση Επενδυτών>Εταιρική Διακυβέρνηση>Σύνθεση Διοικητικού Συμβουλίου καθώς και στην www.piraeusbankgroup.com>Ενημέρωση Επενδυτών >Οικονομικές Καταστάσεις & Λοιπές Πληροφορίες> Έτήσια Οικονομική Έκθεση 2019

ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ

Στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης του οργανωτικού σχήματος της Τράπεζας και του Ομίλου, έχουν ανατεθεί εξειδικευμένα καθήκοντα σε Επιτροπές.

Η λειτουργία των Επιτροπών διέπεται από τον Κανονισμό Λειτουργίας Επιτροπών, ο οποίος αποτελεί μέρος (παράρτημα) του Εσωτερικού Κανονισμού Εταιρικής Διακυβέρνησης και Λειτουργίας της Τράπεζας. Ο Κανονισμός Λειτουργίας Επιτροπών αφορά το σύνολο των Επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου, καθώς και των λοιπών Εκτελεστικών και Διοικητικών Επιτροπών, με την επιφύλαξη, ωστόσο, του επιμέρους Κανονισμού Λειτουργίας κάθε Επιτροπής, ο οποίος υπερισχύει κατά το μέτρο που αποκλίνει από τους γενικούς κανόνες που θεσπίζονται από τον Κανονισμό Λειτουργίας Επιτροπών.

Επισημαίνεται ότι η θητεία των Μελών των Επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου δεν μπορεί να υπερβαίνει τη θητεία του ΔΣ, αλλά το ΔΣ δικαιούται να παύει ή να τα αντικαθιστά οποτεδήποτε.

Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου

Επιτροπή Ελέγχου (Audit Committee)

Η Επιτροπή Ελέγχου αποτελείται από Μη Εκτελεστικά Μέλη του ΔΣ, στην πλειονότητά τους ανεξάρτητα κατά την έννοια των διατάξεων του Ν.3016/2002. Η Επιτροπή Ελέγχου προεδρεύεται από Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος του ΔΣ το οποίο πληροί τα κριτήρια του άρθρου 10 παρ. 8 του Ν.3864/2010. Στην Επιτροπή μετέχει ως Μέλος, με πλήρη δικαιώματα ψήφου, ο Εκπρόσωπος του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας. Η Επιτροπή επικουρείται από Εκτελεστικό Γραμματέα και η λειτουργία της διέπεται από την ΠΔ/ΤΕ 2577/2006, το άρθρο 44 του Ν.4449/2017, τις σχετικές επισημάνσεις, διευκρινίσεις και συστάσεις των Εποπτικών Αρχών, καθώς και συμπληρωματικά από τον Κανονισμό Λειτουργίας της.

Σημειώνεται ότι ο Πρόεδρος της Επιτροπής Ελέγχου πληροί τα κριτήρια του RFA, έχει μεταξύ άλλων, εκτεταμένη εμπειρία στον τομέα Εσωτερικού Ελέγχου και θεωρείται εμπειρογνώμων κατά την έννοια του άρθρου 10 του Ν.3864/2010 και του Ν.4449/2017. Η Επιτροπή στο σύνολό της διαθέτει επαρκή κατάρτιση και εμπειρία για την αποτελεσματική εκτέλεση των καθηκόντων της.

Ο Οικονομικός Διευθυντής (Chief Finance Officer - CFO), ο Επικεφαλής Εσωτερικός Ελεγκτής (Group Chief Audit Executive - CAE), ο Επικεφαλής Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Group Compliance Officer - GCO), ο Επικεφαλής του Τομέα Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου (Group Chief Risk Officer - CRO), και άλλα στελέχη της Διοίκησης προσκαλούνται να συμμετέχουν στις συνεδριάσεις της Επιτροπής Ελέγχου. Οι τακτικοί ορκωτοί ελεγκτές-λογιστές του Ομίλου προσκαλούνται να συμμετέχουν σε όλες τις συνεδριάσεις.

Βάσει του Κανονισμού Λειτουργίας της, η Επιτροπή Ελέγχου συνεδριάζει τέσσερις (4), τουλάχιστον, φορές τον χρόνο (εντός εκάστου ημερολογιακού τριμήνου) και εκτάκτως, εάν το απαιτούν οι περιστάσεις.

Οι κυριότερες αρμοδιότητες της Επιτροπής Ελέγχου βάσει του Κανονισμού Λειτουργίας της είναι:

01. Η επίβλεψη και αξιολόγηση των διαδικασιών κατάρτισης των ετήσιων και ενδιάμεσων χρηματοοικονομικών καταστάσεων του Ομίλου και της Τράπεζας πριν από τη δημοσίευσή τους.
02. Η επίβλεψη του διενεργούμενου από τους τακτικούς ορκωτούς ελεγκτές-λογιστές ελέγχου των ετήσιων και η επισκόπηση των ενδιάμεσων χρηματοοικονομικών καταστάσεων του Ομίλου και της Τράπεζας

και η σε τακτική βάση συνεργασία μαζί τους.

03. Η διασφάλιση της ανεξαρτησίας των ορκωτών ελεγκτών-λογιστών, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.
04. Η υποβολή πρότασης προς το Διοικητικό Συμβούλιο για την επιλογή των τακτικών ορκωτών ελεγκτών-λογιστών. Η Επιτροπή υποβάλλει επίσης, όποτε το κρίνει σκόπιμο, πρόταση για την αντικατάσταση ή την εναλλαγή τους, και είναι υπεύθυνη για τη διαδικασία επιλογής ορκωτών ελεγκτών λογιστών σύμφωνα με το άρθρο 16 του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 575/2014 σε συνδυασμό με το άρθρο 44 του Ν.4449/2017 και το άρθρο 13 του Ν.3864/2010.
05. Η υποβολή προτάσεων για την αντιμετώπιση των αδυναμιών που έχουν διαπιστωθεί και η παρακολούθηση της εφαρμογής των μέτρων που αποφασίζονται από το Διοικητικό Συμβούλιο.
06. Η υποβολή προτάσεων για τις ειδικές περιοχές όπου επιβάλλεται η διενέργεια πρόσθετων ελέγχων από τους εσωτερικούς ή εξωτερικούς ελεγκτές.
07. Η παρακολούθηση και η ετήσια αξιολόγηση της επάρκειας και αποτελεσματικότητας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου (ΣΕΕ) σε επίπεδο Τράπεζας και Ομίλου, με βάση τα σχετικά στοιχεία και πληροφορίες που παρέχονται από τον Εσωτερικό Έλεγχο Ομίλου (ΕΕΟ) καθώς και από τους τακτικούς ορκωτούς ελεγκτές-λογιστές και άλλα εποπτικά όργανα.
08. Η αξιολόγηση του έργου του Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου, με έμφαση σε θέματα που σχετίζονται με τον βαθμό ανεξαρτησίας του, την ποιότητα και το εύρος των ελέγχων που διενεργεί, τις προτεραιότητες που προσδιορίζονται από μεταβολές του οικονομικού περιβάλλοντος, των συστημάτων και του επιπέδου των κινδύνων και γενικά την αποτελεσματικότητα της λειτουργίας του.
09. Ο προσδιορισμός του εύρους κάλυψης και η επιλογή και ανάθεση περιοδικά, τουλάχιστον ανά τριετία, σε ορκωτούς ελεγκτές-λογιστές της αξιολόγησης της επάρκειας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου.
10. Η παρακολούθηση και αξιολόγηση, σε ετήσια βάση, του έργου της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου.
11. Η παρακολούθηση και αξιολόγηση, σε ετήσια βάση, της Έκθεσης του Αρμόδιου Διευθυντικού Στελέχους (ΑΔΣ) για το Ξέπλυμα Χρήματος και τη Χρηματοδότηση της Τρομοκρατίας.

Επιτροπή Κινδύνων

Η Επιτροπή Κινδύνων ορίζεται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας και αποτελείται από Μη

Εκτελεστικά Μέλη του. Ο αριθμός των μελών της Επιτροπής δεν μπορεί να είναι κατώτερος των τριών (3) και συνολικά δεν πρέπει να υπερβαίνει το 40% (με στρογγυλοποίηση στον πλησιέστερο ακέραιο) του συνολικού αριθμού των μελών του ΔΣ. Τουλάχιστον το ένα τρίτο (1/3) των μελών (με στρογγυλοποίηση στον πλησιέστερο ακέραιο) πρέπει να πληροί τα κριτήρια ανεξαρτησίας μελών ΔΣ σύμφωνα με τον Ν.3016/2002 και τη σχετική Σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής 2005/162/EC. Στην Επιτροπή Κινδύνων συμμετέχει ως Μέλος, με πλήρη δικαιώματα ψήφου, ο Εκπρόσωπος του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ) στο ΔΣ της Τράπεζας.

Ο Πρόεδρος της Επιτροπής Κινδύνων ορίζεται από το Διοικητικό Συμβούλιο, πρέπει να πληροί τα κριτήρια του άρθρου 10 παρ.8α του Ν.3864/2010 και να διαθέτει σημαντική εμπειρία στην εμπορική τραπεζική και, κατά προτίμηση, στη διαχείριση κινδύνων και κεφαλαίου, καθώς επίσης και εξοικείωση με το τοπικό και διεθνές κανονιστικό πλαίσιο. Η ιδιότητα του Προέδρου του ΔΣ είναι ασυμβίβαστη με την ιδιότητα του Προέδρου της Επιτροπής Κινδύνων, ενώ ο Πρόεδρος της Επιτροπής Κινδύνων δεν μπορεί να είναι ταυτόχρονα και Πρόεδρος της Επιτροπής Ελέγχου της Τράπεζας.

Ο Πρόεδρος της Επιτροπής έχει, μεταξύ άλλων, εκτεταμένη εμπειρία στη διαχείριση κινδύνων και θεωρείται εμπειρογνώμων κατά την έννοια του άρθρου 10 του Ν.3864/2010.

Τα μέλη της Επιτροπής Κινδύνων διαθέτουν στο σύνολό τους επαρκείς γνώσεις και προηγούμενη εμπειρία στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών ή στον κλάδο της εμπορικής τραπεζικής, με τουλάχιστον ένα μέλος εξειδικευμένο στους τομείς Διαχείρισης Κινδύνων και Κεφαλαιακής Επάρκειας, καθώς και εξοικείωση με το τοπικό και διεθνές κανονιστικό πλαίσιο.

Η Επιτροπή Κινδύνων επικουρείται από Εκτελεστικό Γραμματέα και Γραμματέα. Ως Εκτελεστικός Γραμματέας ορίζεται από το Διοικητικό Συμβούλιο ο Επικεφαλής του Τομέα Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου (Chief Risk Officer Ομίλου), ο οποίος ασκεί τα καθήκοντα που εκάστοτε προβλέπονται από το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο (ΠΔΤΕ 2577/2006). Κατά την ενάσκηση των καθηκόντων του, αναφέρεται απευθείας στην Επιτροπή Κινδύνων και υπόκειται στον έλεγχο της Μονάδας Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου.

Δεν επιτρέπεται η παρουσία, συμμετοχή και ψηφοφορία Μέλους της Επιτροπής Κινδύνων κατά τη συζήτηση θέματος για το οποίο έχει σύγκρουση συμφερόντων. Δεν emπίπτουν στην παραπάνω απα-

γόρευση οι αποφάσεις που αφορούν τον καθορισμό πολιτικής, διαδικασιών, όρων ή κριτηρίων διαχείρισης κινδύνων ή άλλα θέματα γενικής εφαρμογής.

Σε όλες τις συνεδριάσεις της Επιτροπής τηρούνται πρακτικά, τα οποία επικυρώνονται από τον Πρόεδρο και τον Εκτελεστικό Γραμματέα της Επιτροπής.

Η Επιτροπή συνεδριάζει, με πρόσκληση του Προέδρου της, όσες φορές κρίνει απαραίτητο για επίτευξη της αποστολής της, αλλά πάντως όχι λιγότερο από μία φορά τον μήνα.

Η Επιτροπή Κινδύνων έχει, μεταξύ άλλων, ως αποστολή να διασφαλίζει:

01. Ότι η Τράπεζα έχει μία καλά καθορισμένη στρατηγική διαχείρισης κινδύνων και κεφαλαίου καθώς και διάθεση ανάληψης κινδύνων. Η διάθεση ανάληψης κινδύνων της Τράπεζας θα πρέπει να διαρθρώνεται μέσα από μία σειρά ποσοτικών και ποιοτικών διατυπώσεων, περιλαμβανομένων συγκεκριμένων επιπέδων ανοχής, για τις κύριες κατηγορίες αναλαμβανόμενων κινδύνων.
02. Ότι καλύπτονται αποτελεσματικά όλες οι μορφές κινδύνων (περιλαμβανομένου του λειτουργικού κινδύνου) που συνδέονται με τη δραστηριότητα της Τράπεζας.
03. Ότι η διάθεση ανάληψης κινδύνων της Τράπεζας είναι σαφέστατα γνωστοποιημένη σε όλη την Τράπεζα και αποτελεί τη βάση πάνω στην οποία θεσπίζονται οι επιμέρους πολιτικές διαχείρισης κινδύνων και τα όρια κινδύνων σε επίπεδο Τράπεζας και Ομίλου.
04. Τον ενοποιημένο έλεγχο διαχείρισης κινδύνων, την εξειδικευμένη αντιμετώπισή τους και τον απαιτούμενο συντονισμό στο επίπεδο της Τράπεζας και του Ομίλου της.

Η Επιτροπή Κινδύνων έχει την ευθύνη άσκησης των καθηκόντων που καθορίζονται από τον νόμο και τον Κανονισμό Λειτουργίας της, ώστε να είναι σε θέση να υποβοηθή το Διοικητικό Συμβούλιο στο έργο του, σε σχέση ιδίως με:

01. Την ύπαρξη της κατάλληλης στρατηγικής για την ανάληψη των κινδύνων και τον καθορισμό αποδεκτών ανώτατων ορίων ανάληψης κινδύνων, καθώς επίσης και για την εποπτεία της εφαρμογής τους.
02. Την καθιέρωση αρχών και κανόνων που θα διέπουν τη διαχείριση κινδύνων όσον αφορά την αναγνώριση, πρόβλεψη, μέτρηση, παρακολούθηση, έλεγχο και αντιμετώπισή τους.
03. Τη ανάπτυξη εσωτερικού συστήματος διαχείρι-

σης κινδύνων και την ενσωμάτωση κατάλληλων πολιτικών διαχείρισης κινδύνων στη λήψη των επιχειρηματικών αποφάσεων.

04. Τη συμμόρφωση της Τράπεζας και του Ομίλου, μέσω αυστηρών και αξιόπιστων διαδικασιών, με όσα προβλέπει το θεσμικό πλαίσιο για τη λειτουργία διαχείρισης κινδύνων.

Επίσης, η Επιτροπή Κινδύνων ελέγχει την ανεξαρτησία, επάρκεια και αποτελεσματικότητα της λειτουργίας της Μονάδας Διαχείρισης Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου.

Επιτροπή Αποδοχών

Η Επιτροπή Αποδοχών ορίζεται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας και απαρτίζεται, κατ'ελάχιστον από τρία (3) μέλη του ΔΣ, ενώ ο συνολικός αριθμός των μελών της δεν υπερβαίνει το 40% του συνολικού αριθμού των μελών του ΔΣ, μεταξύ των οποίων και ο Εκπρόσωπος του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας, ο οποίος συμμετέχει με πλήρη δικαιώματα ψήφου. Τα μέλη στην πλειοψηφία τους, περιλαμβανομένου του Προέδρου της, πρέπει να είναι Ανεξάρτητα, κατά την έννοια του άρθρου 4 του Ν.3016/2002, όπως ισχύει. Ο Πρόεδρος της Επιτροπής πρέπει να είναι Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος, το οποίο πληροί τα κριτήρια της παρ. 8 του άρ. 10 του Ν.3864/2010. Η Επιτροπή, ως σώμα, θα πρέπει να διαθέτει γνώση, εξειδίκευση και επαγγελματική εμπειρία σε θέματα αμοιβών, διαχείρισης κινδύνων και δραστηριότητες ελέγχου. Τουλάχιστον ένα (1) μέλος της Επιτροπής θα πρέπει να είναι και μέλος στην Επιτροπή Κινδύνων, προκειμένου να διασφαλίζει την ευθυγράμμιση της Πολιτικής Αποδοχών με τη Στρατηγική Κινδύνων και Κεφαλαίων της Τράπεζας.

Επιπλέον, παρατηρητής του ΤΧΣ παρίσταται στις συνεδριάσεις της Επιτροπής χωρίς δικαίωμα ψήφου.

Τα μέλη της Επιτροπής Αποδοχών δεν επιτρέπεται να κατέχουν παράλληλες θέσεις ή ιδιότητες ή να διενεργούν συναλλαγές που θα μπορούσαν να θεωρηθούν ασυμβίβαστες με την αποστολή της Επιτροπής. Η συμμετοχή στην Επιτροπή Αποδοχών δεν αποκλείει τη δυνατότητα συμμετοχής και σε άλλες επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου.

Η Επιτροπή Αποδοχών συνεδριάζει με πρόσκληση του Προέδρου της όσες φορές κρίνει απαραίτητο για επίτευξη της αποστολής της, αλλά πάντως όχι λιγότερο από τέσσερις (4) φορές σε κάθε ημερολογιακό έτος.

Προκειμένου να ληφθεί απόφαση από την Επιτροπή απαιτείται απαρτία τουλάχιστον του ημίσεος των

μελών της. Οι αποφάσεις της Επιτροπής λαμβάνονται με πλειοψηφία των παρόντων Μελών.

Για την υποβοήθηση του έργου της, η Επιτροπή Αποδοχών υποστηρίζεται από τις υπηρεσιακές Μονάδες της Τράπεζας (ιδίως τις Μονάδες Ανθρώπινου Δυναμικού και Εσωτερικού Ελέγχου) και δικαιούται να προσλαμβάνει εξωτερικούς συμβούλους και να καθορίζει τους όρους συνεργασίας μαζί τους. Η αμοιβή αυτών βαρύνει τον προϋπολογισμό της Διοίκησης.

Η αποστολή της Επιτροπής Αποδοχών είναι ο σχεδιασμός, η επίβλεψη της εφαρμογής και η περιοδική αναθεώρηση της Πολιτικής Αποδοχών του Ομίλου, σύμφωνα με την Πράξη της Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος υπ.αρ 158/1/10.5.2019, σε συνδυασμό με τις διατάξεις των Ν.3864/2010 και Ν.4261/2014, όπως ισχύουν, και η ευθυγράμμιση της με τους στρατηγικούς στόχους της Τράπεζας. Κατά την εκπλήρωση των καθηκόντων της, η Επιτροπή Αποδοχών λαμβάνει υπόψη τα μακροπρόθεσμα συμφέροντα των μετόχων, των επενδυτών και άλλων εμπλεκόμενων μερών. Στις αρμοδιότητες της Επιτροπής Αποδοχών περιλαμβάνεται και η παρακολούθηση εφαρμογής ενός πλαισίου που αξιολογεί αντικειμενικά τις επιδόσεις και συνδέεται άμεσα με τον καθορισμό της αμοιβής των εργαζόμενων, ατόμων που έχουν επίπτωση στο προφίλ κινδύνου και μη (risk-takers και non risk-takers), την υλοποίηση των πολιτικών διαχείρισης ταλέντων και των πολιτικών σχεδιασμού διαδοχής καθώς και της εφαρμογής στρατηγικών που έχουν ως στόχο τη δημιουργία μίας εταιρικής κουλτούρας που θα υποστηρίζει τους στόχους και το όραμα της Τράπεζας. Οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Αποδοχών αφορούν τόσο την Τράπεζα Πειραιώς όσο και τις ενοποιούμενες θυγατρικές της.

Η Επιτροπή Αποδοχών, μεταξύ άλλων, έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

01. Επισκοπεί σε ετήσια βάση την Πολιτική Αποδοχών του Ομίλου καθώς και τις προτάσεις και τα ευρήματα του Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου που αφορούν ενδεχόμενη αναθεώρηση της Πολιτικής.
02. Αξιολογεί σε τακτή βάση τις αμοιβές των Εκτελεστικών και Μη Εκτελεστικών Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου καθώς και των στελεχών της Ανώτερης Διοίκησης.
03. Εισηγείται σε ετήσια βάση στο Διοικητικό Συμβούλιο τις αμοιβές των εκτελεστικών και μη εκτελεστικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου για την προσεχή περίοδο.
04. Αξιολογεί τη συμμόρφωση των προτεινόμενων προγραμμάτων μεταβλητών αποδοχών με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο και τη συνέπεια αυ-

τών με το πλαίσιο διάθεσης ανάληψης κινδύνων και τις στρατηγικές της Τράπεζας.

05. Αξιολογεί αν οι προτεινόμενες αποδοχές των ανώτατων στελεχών των ανεξάρτητων λειτουργιών ελέγχου της Τράπεζας (Διαχείριση Κινδύνων, Εσωτερικός Έλεγχος και Κανονιστική Συμμόρφωση) είναι σύμφωνες με την Πολιτική Αποδοχών Ομίλου.
06. Αξιολογεί ανά περιόδους την πολιτική της Τράπεζας για τα δάνεια προσωπικού και λοιπές παροχές και ελέγχει την πιστωτική έκθεση του προσωπικού και της Ανώτατης Διοίκησης, με ιδιαίτερη έμφαση σε ενδεχόμενα μη εξυπηρετούμενα ανοίγματα.
07. Ελέγχει σε τακτά διαστήματα τη μισθολογική ισότητα και την ύπαρξη διακρίσεων με βάση το φύλο, την ηλικία ή την τράπεζα προέλευσης.
08. Αξιολογεί και προτείνει στο Διοικητικό Συμβούλιο τους στόχους που σχετίζονται με την αμοιβή του Διευθύνοντος Συμβούλου, καθώς και την επίδοσή του σε σχέση με τους στόχους αυτούς.
09. Επισκοπεί και εισηγείται για έγκριση από το Διοικητικό Συμβούλιο πολιτικών που σχετίζονται με ζητήματα αποδοχών και διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού για τα οποία η Τράπεζα θα πρέπει να ενημερώσει άλλα, τρίτα πρόσωπα και να τα παρουσιάσει στην ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων, όπως η Πολιτική Αποδοχών Ομίλου και η Ετήσια Έκθεση Αποδοχών των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου.
10. Επισκοπεί και παρέχει την απαιτούμενη πληροφόρηση που υποβάλλεται στην Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων για τις δραστηριότητες της Επιτροπής.

Επιτροπή Ανάδειξης Υποψήφιων Μελών ΔΣ

Η Επιτροπή Ανάδειξης Υποψήφιων Μελών ΔΣ απαρτίζεται κατ' ελάχιστον από τρία (3) μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, ενώ ο συνολικός αριθμός των μελών της δεν υπερβαίνει το 40% του συνολικού αριθμού των μελών του ΔΣ (εξαιρουμένου του Εκπροσώπου του ΤΧΣ). Όλα τα μέλη της Επιτροπής είναι Μη Εκτελεστικά Μέλη ΔΣ με τη πλειοψηφία των μελών να είναι Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη ΔΣ. Ο Εκπρόσωπος του ΤΧΣ είναι αυτοδικαίως μέλος της Επιτροπής. Η Επιτροπή προεδρεύεται υποχρεωτικά από Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος που πληροί τα κριτήρια του άρθρου 10 παρ. 8α του Ν.3864/2010.

Στις συνεδριάσεις της Επιτροπής Ανάδειξης Υποψήφιων Μελών ΔΣ παρίσταται, επίσης, χωρίς δικαίωμα ψήφου, ο Παρατηρητής του ΤΧΣ.

Η Επιτροπή συνεδριάζει όταν απαιτείται, αλλά τουλάχιστον δύο φορές ανά ημερολογιακό έτος.

Η απαραίτητη απαρτία για την πραγματοποίηση της συνεδρίασης είναι τα 2/3 του συνολικού αριθμού των μελών της Επιτροπής, συμπεριλαμβανομένου του Εκπροσώπου του ΤΧΣ. Οι αποφάσεις λαμβάνονται με πλειοψηφία των παρόντων ή αντιπροσωπευόμενων μελών.

Η Επιτροπή Ανάδειξης Υποψήφιων Μελών ΔΣ εξασφαλίζει ότι το Διοικητικό Συμβούλιο διαθέτει, ως σύνολο, επαρκείς γνώσεις και εμπειρία τουλάχιστον για τις σημαντικότερες των δραστηριοτήτων της Τράπεζας, ούτως ώστε να έχει τη δυνατότητα άσκησης εποπτείας επί του συνόλου των λειτουργιών είτε άμεσα είτε μέσω των Επιτροπών που θεσμοθετούνται υποχρεωτικά ή κατά τη διακριτική ευχέρεια του πιστωτικού ιδρύματος με βάση την ΠΔ/ΤΕ 2577/2006.

Η Επιτροπή Ανάδειξης Υποψήφιων Μελών ΔΣ είναι υπεύθυνη να:

01. Εντοπίζει και να αναδεικνύει τους κατάλληλους υποψηφίους οι οποίοι θα προτείνονται από το ΔΣ στη Γενική Συνέλευση για εκλογή ή επανεκλογή μετά τη λήξη της θητείας του εν ενεργεία ΔΣ ή ως αντικαταστάτες για θέσεις του ΔΣ που χηρεύουν στη διάρκεια της θητείας του ΔΣ.
02. Διαπιστώνει την «ανεξαρτησία» ενός υποψηφίου στο πλαίσιο του ελληνικού εταιρικού δικαίου και των σχετικών κατευθυντήριων οδηγιών της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών και εξετάζει την επιλεξιμότητα κάθε πιθανού υποψηφίου με βάση τις απαιτήσεις του ΤΧΣ.
03. Επανεξετάζει, τουλάχιστον σε ετήσια βάση, τη δομή, το μέγεθος και τη σύνθεση (καθώς και το σύνολο των δεξιοτήτων και γνώσεων, την ανεξαρτησία, την εμπειρογνομosύνη και τη διαφοροποίηση) του ΔΣ και των Επιτροπών του και υποβάλλει εισηγήσεις στο ΔΣ για οποιεσδήποτε τροποποιήσεις κρίνει αναγκαίες.
04. Σχεδιάζει σε μακροπρόθεσμη βάση τη διαδοχή των μελών του ΔΣ και των στελεχών της ανώτατης Διοίκησης, προκειμένου να διασφαλίζει τη συνέχεια του έργου του ΔΣ και της Διοίκησης.
05. Υιοθετεί Πολιτική Κριτηρίων Ανάδειξης Υποψήφιων Μελών ΔΣ, την οποία θα αναθεωρεί τουλάχιστον ανά δύο ημερολογιακά έτη λαμβάνοντας υπόψη τα κριτήρια καταλληλότητας που ορίζονται από την Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών, καθώς και τα ειδικά κριτήρια που περιέχονται στον νόμο περί ιδρύσεως ΤΧΣ (Ν.3864/2010) για μέλη ΔΣ ελληνικών συστημικών πιστωτικών ιδρυμάτων.
06. Υιοθετεί Πολιτική Διαφοροποίησης για μέλη ΔΣ την οποία θα αναθεωρεί σε διετή βάση.
07. Αξιολογεί σε ετήσια βάση την αποδοτικότητα του ΔΣ και των Επιτροπών του και να εξασφαλί-

ζει τη διεξαγωγή ετήσιας αξιολόγησης της αποδοτικότητας του Διευθύνοντος Συμβούλου της Τράπεζας και άλλων Μελών του ΔΣ, η οποία θα υποβάλλεται στο ΔΣ.

08. Συνεργάζεται με το ΤΧΣ για όλα τα θέματα που αφορούν τις Αρμοδιότητες της Επιτροπής, καθώς και τον συντονισμό της διαδικασίας αξιολόγησης του ΔΣ που πραγματοποιείται από το ΤΧΣ με βάση τη Συμφωνία Πλαισίου Συνεργασίας (RFA) και οποιοσδήποτε σχετικές εκκρεμότητες.
09. Αξιολογεί την ανεξαρτησία των εν ενεργεία μη εκτελεστικών μελών ΔΣ ανά δύο έτη.
10. Γιοθετεί και να εφαρμόζει Πολιτική Ένταξης και Εκπαίδευσης μελών ΔΣ την οποία θα αναθεωρεί τουλάχιστον ανά δύο έτη και θα πραγματοποιεί τυχόν τροποποιήσεις τις οποίες κρίνει σκόπιμες.
11. Επιβλέπει τα προγράμματα ένταξης και εκπαίδευσης μελών ΔΣ κατά τον αρχικό ορισμό τους αλλά και σε συνεχή βάση.

Η Επιτροπή Ανάδειξης Υποψήφιων Μελών ΔΣ, κατά την εκτέλεση των καθηκόντων της, λαμβάνει υπόψη, σε διαρκή βάση και στον βαθμό που είναι δυνατό, την ανάγκη να διασφαλισθεί ότι κατά τη λήψη των αποφάσεων του ΔΣ δε βαρύνει ουσιωδώς η βούληση ενός ατόμου ή μίας μικρής ομάδας κατά τρόπο που θίγει τα συμφέροντα της Τράπεζας ως συνόλου.

Η Επιτροπή Ανάδειξης Υποψήφιων Μελών ΔΣ μπορεί να χρησιμοποιεί οποιοσδήποτε πόρους κρίνει κατάλληλους, περιλαμβανομένων των εξωτερικών συμβούλων, και της παρέχεται η δέουσα χρηματοδότηση για την εκπλήρωση του σκοπού αυτού.

Επιτροπή Στρατηγικής

Η Επιτροπή Στρατηγικής ορίζεται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας, αποτελείται από Μη Εκτελεστικά Μέλη του ΔΣ και προεδρεύεται από τον Πρόεδρο του ΔΣ. Στην Επιτροπή συμμετέχει ως Μέλος με πλήρη δικαιώματα ψήφου ο Εκπρόσωπος του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.3864/2010. Η Επιτροπή επικουρείται από Γραμματέα που ορίζεται από το ΔΣ.

Επίσης, στις συνεδριάσεις της Επιτροπής Στρατηγικής παρίσταται, χωρίς δικαίωμα ψήφου, ο Παρατηρητής του ΤΧΣ.

Η Επιτροπή Στρατηγικής συνεδριάζει σε μηνιαία βάση, σε τόπο, χρόνο και με ημερήσια διάταξη που ορίζεται από τον Πρόεδρο αυτής. Ο Πρόεδρος μπορεί να συγκαλεί εκτάκτως την Επιτροπή Στρατηγικής ή να μεταβάλλει την ημέρα ή τη συχνότητα των τακτικών συνεδριάσεων.

Εκτός από τα μέλη της Επιτροπής Στρατηγικής, τα παρακάτω πρόσωπα καλούνται να παρίστανται στις συνεδριάσεις χωρίς δικαίωμα ψήφου:

01. Ο Διευθύνων Σύμβουλος.
02. Τα μέλη της Εκτελεστικής Επιτροπής Ομίλου, κατόπιν αιτήματος του Διευθύνοντος Συμβούλου.
03. Διευθυντικά ή άλλα στελέχη της Τράπεζας, υπεύθυνα για θέματα που έχουν εισαχθεί προς συζήτηση στην Επιτροπή, κατόπιν αιτήματος του Διευθύνοντος Συμβούλου.
04. Ο Σύμβουλος του Προέδρου που είναι υπεύθυνος για θέματα στρατηγικής.

Η Επιτροπή Στρατηγικής αποφασίζει με απαρτία τουλάχιστον του ημίσεος των μελών της και με πλειοψηφία τουλάχιστον των 2/3 των παρόντων μελών.

Η Επιτροπή Στρατηγικής έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες, όπως αυτές καθορίζονται στον Κανονισμό Λειτουργίας της με σκοπό την υποβοήθηση του έργου του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας:

01. Καθορίζει τους στόχους του Στρατηγικού Σχεδίου της Τράπεζας και παρέχει τις κατευθυντήριες γραμμές για το Επιχειρηματικό Σχέδιο της Τράπεζας, που θα εκπονηθεί από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και την Εκτελεστική Επιτροπή Ομίλου για έγκριση από το ΔΣ.
02. Παρακολουθεί και ελέγχει την εκτέλεση του εγκεκριμένου Επιχειρηματικού Σχεδίου.
03. Παρακολουθεί σε τακτική βάση, αναλύει και εισηγείται στο ΔΣ θέματα στρατηγικών επιλογών της Τράπεζας (π.χ. αυξήσεις ή μειώσεις κεφαλαίου, εξαγορές, συγχωνεύσεις, επενδύσεις ή ρευστοποιήσεις συμμετοχών, στρατηγικές συνεργασίες κ.λπ.), αναθέτει σε στελέχη ειδικές αποστολές για την επίτευξη των στόχων και, όταν απαιτείται, διατυπώνει σχετική εισήγηση στο ΔΣ της Τράπεζας.
04. Παρακολουθεί, εντοπίζει και αναλύει διαφαινόμενους κινδύνους στην εκτέλεση του εγκεκριμένου Επιχειρηματικού Σχεδίου και υποβάλλει προτάσεις προς το ΔΣ για την αντιμετώπισή τους.
05. Εισηγείται τα παραπάνω θέματα για να περιληφθούν στην Ημερήσια Διάταξη του Διοικητικού Συμβουλίου ή της Γενικής Συνέλευσης της Τράπεζας.
06. Παρακολουθεί και εισηγείται στο ΔΣ όλα τα θέματα στρατηγικής σημασίας για τον Όμιλο.
07. Λειτουργεί ως επιτροπή διαχείρισης κρίσεων.

Επιτροπή Δεοντολογίας και Διακυβέρνησης Διοικητικού Συμβουλίου

Με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπε-

ζας στις 28/11/2018, συστάθηκε στις αρχές του 2019 η Επιτροπή Δεοντολογίας του ΔΣ. Ακολούθως, σε συνέχεια της από 25/07/2019 απόφασης του ΔΣ, η Επιτροπή μετονομάστηκε σε Επιτροπή Δεοντολογίας και Διακυβέρνησης Διοικητικού Συμβουλίου, ενώ, σύμφωνα με την ίδια απόφαση, την Επιτροπή απαρτίζουν τα Μη Εκτελεστικά Μέλη ΔΣ και Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη ΔΣ και προεδρεύει ο Πρόεδρος του ΔΣ. Στις συνεδριάσεις παρίσταται ο Νομικός Σύμβουλος Διοίκησης Ομίλου, ανάλογα με τα θέματα Ημερήσιας Διάταξης και εφόσον κρίνεται σκόπιμο, δύναται να παρευρίσκονται και άλλα στελέχη του Ομίλου.

Επιπλέον, Παρατηρητής του ΤΧΣ παρίσταται στις συνεδριάσεις της Επιτροπής, χωρίς δικαίωμα ψήφου.

Η Επιτροπή συνεδριάζει κατόπιν πρόσκλησης του Προέδρου της όσες φορές κρίνεται απαραίτητο για την εκπλήρωση της αποστολής της και τουλάχιστον δύο φορές ετησίως.

Η Επιτροπή συνεδριάζει με απαρτία, τουλάχιστον, του ημίσεος των μελών της (τυχόν δεκαδικός αριθμός στρογγυλοποιείται στην επόμενη ακέραια μονάδα) και αποφασίζει με πλειοψηφία 2/3 των παρόντων μελών.

Βασικός σκοπός της Επιτροπής είναι να υποστηρίζει το ΔΣ και τις Επιτροπές του ΔΣ θέτοντας προληπτικά, ελέγχοντας, υποστηρίζοντας και επιβλέποντας τις πολιτικές και τις στρατηγικές που εφαρμόζει η Διοίκηση, με στόχο τη δημιουργία των σωστών αξιών και της κατάλληλης κουλτούρας, ώστε να λειτουργεί η Τράπεζα ως ηθικά ακεραίος οργανισμός.

Η Επιτροπή Δεοντολογίας και Διακυβέρνησης ΔΣ έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες, όπως αυτές καθορίζονται στον Κανονισμό Λειτουργίας της, με κύρια ευθύνη την επίβλεψη, τον έλεγχο και την παροχή κατεύθυνσης στη Διοίκηση:

Αναφορικά με πολιτικές που σχετίζονται με θέματα Δεοντολογίας:

01. Υποβάλλει εισηγήσεις στο Διοικητικό Συμβούλιο αναφορικά με τυχόν αναθεωρήσεις του Κώδικα Δεοντολογίας της Τράπεζας, τουλάχιστον κάθε τρία έτη, κατόπιν προτάσεων της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού και έγκρισης της Ανώτερης Συμβουλευτικής Επιτροπής Δεοντολογίας (ΑΣΕΔ) και της Εκτελεστικής Επιτροπής Ομίλου.
02. Ενημερώνεται από τη Μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης σχετικά με σημαντικές αναθεωρήσεις της Πολιτικής Σύγκρουσης Συμφερόντων

και παρέχει σχετικές με το θέμα συμβουλές.

03. Ενημερώνεται από τη Μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης σχετικά με θέματα πολιτικών που αφορούν:

- τη δίκαιη μεταχείριση των πελατών (σχεδιασμό και καταλληλότητα προϊόντων και υπηρεσιών, διαδικασίες πωλήσεων, διαφάνεια χρεώσεων),
- τη συμμόρφωση με νόμους και κανονισμούς,
- πολιτικά εκτεθειμένα πρόσωπα, και
- τις συναλλαγές συνδεδεμένων μερών.

Αναφορικά με θέματα χρηστής διακυβέρνησης:

01. Εξετάζει υποθέσεις ανάρμοστης συμπεριφοράς που αφορούν τα μέλη ΔΣ.
02. Εξετάζει προτάσεις της ΑΣΕΔ και υποβάλλει εισηγήσεις στο ΔΣ για λήψη αποφάσεων, όταν εμπλέκονται μέλη της Εκτελεστικής Επιτροπής Ομίλου.
03. Παρέχει συμβουλές και υποβάλλει εισηγήσεις στο ΔΣ και τη Διοίκηση για θέματα δεοντολογίας.
04. Παρέχει συμβουλές στην Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφίων αναφορικά με υποθέσεις σύγκρουσης συμφερόντων στις οποίες εμπλέκονται μέλη ΔΣ.
05. Ενημερώνεται από τον Εσωτερικό Έλεγχο Ομίλου αναφορικά με θέματα που άπτονται του πλαισίου για το whistleblowing (επώνυμες και ανώνυμες καταγγελίες) συμπεριλαμβανομένων τυχόν τροποποιήσεων των πολιτικών, της ορθής εφαρμογής των καθιερωμένων διαδικασιών, των προσφερόμενων καναλιών και της προόδου των ερευνών.
06. Ενημερώνεται περιοδικά για τις διαδικασίες Καταγγελιών και Παραπόνων, ώστε να ενθαρρύνει τη δίκαιη μεταχείριση των πελατών και την ορθή άσκηση των επαγγελματικών δραστηριοτήτων.
07. Ενημερώνεται από τις μονάδες Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου, Νομικών Υπηρεσιών, Κανονιστικής Συμμόρφωσης ή Ανθρώπινου Δυναμικού, σχετικά με την πρόοδο δικανικών ερευνών, δικαστικών υποθέσεων, κανονιστικών διαδικασιών, ή συμβάντων με σοβαρό κίνδυνο δυσφήμισης όσον αφορά θέματα που εμπίπτουν στις αρμοδιότητες της Επιτροπής.
08. Ενημερώνεται από τον Πρόεδρο της ΑΣΕΔ για υποθέσεις που τελούν υπό εξέταση.

Αναφορικά με θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, κοινωνίας και περιβάλλοντος:

01. Υποβάλλει εισηγήσεις στο ΔΣ σχετικά με τη στρατηγική και τις πολιτικές που αφορούν τα παραπάνω θέματα.
02. Ενημερώνεται για τα σχέδια δράσης και την

- πρόδο τους από την αρμόδια Επιτροπή της Διοίκησης.
03. Επιβλέπει τη διαδικασία σύνταξης της Ετήσιας Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης και Δραστηριοτήτων και υποβάλλει εισηγήσεις στο ΔΣ αναφορικά με την έγκριση της τελικής έκθεσης.
 04. Έχει την ευθύνη για την επιλογή, τον ορισμό και την αμοιβή των Εξωτερικών Ελεγκτών που παρέχουν διαβεβαίωση για την Ετήσια Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης και Δραστηριοτήτων.
 05. Προάγει βέλτιστες πρακτικές και την ηθική συμπεριφορά λαμβάνοντας υπόψη τα συμφέροντα των πελατών, του προσωπικού και της κοινωνίας.

Αναλυτικά για τις αρμοδιότητες των Επιτροπών του ΔΣ, τη λειτουργία τους και την τρέχουσα σύνθεσή τους, βλ. www.piraeusbankgroup.com/ΕνημέρωσηΕπενδυτών/ΕταιρικήΔιακυβέρνηση/ΔιοικητικόΣυμβούλιο και Βασικές Επιτροπές/Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου, καθώς και στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2019, βλ. www.piraeusbankgroup.com/ΕνημέρωσηΕπενδυτών/ΟικονομικέςΚαταστάσεις&ΛοιπέςΠληροφορίες

Κύριες Εκτελεστικές και Διοικητικές Επιτροπές και Συμβούλια

Εκτελεστική Επιτροπή Ομίλου

Η Εκτελεστική Επιτροπή Ομίλου απαρτίζεται από ανώτατα διοικητικά στελέχη της Τράπεζας και προεδρεύεται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, Εκτελεστικό Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου.

Οι αρμοδιότητες της Εκτελεστικής Επιτροπής Ομίλου αφορούν τόσο την Τράπεζα Πειραιώς όσο και τις ενοποιούμενες θυγατρικές της.

Με εξουσιοδότηση από το ΔΣ της Τράπεζας Πειραιώς, η Εκτελεστική Επιτροπή Ομίλου έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες, τις οποίες μπορεί να εκχωρεί ή να αναθέτει σε Διοικητικές Επιτροπές, σε Μέλη της Επιτροπής ή σε στελέχη της Τράπεζας:

01. Παρακολουθεί την εφαρμογή του Επιχειρηματικού Σχεδίου (Business Plan) της Τράπεζας και του Ομίλου και λαμβάνει τις αναγκαίες αποφάσεις για την επίτευξη των στόχων που περιλαμβάνονται εκεί.
02. Χαράσσει τις κατευθύνσεις του Προϋπολογισμού και εισηγείται τον Ετήσιο Προϋπολογισμό στο ΔΣ.
03. Εποπτεύει και παρακολουθεί την πορεία των θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου στο εσωτερικό και στο εξωτερικό.

04. Συγκροτεί Διοικητικές Επιτροπές και καθορίζει τη σύνθεση και τις αρμοδιότητές τους.
05. Εγκρίνει, συμπληρώνει ή τροποποιεί λογιστικές αρχές του Ομίλου μετά από εισήγηση της Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών.
06. Αποφασίζει την πολιτική επιτοκίων και το πλαίσιο τιμολόγησης προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρει η Τράπεζα.
07. Εγκρίνει την εισαγωγή νέων και τη σημαντική διαφοροποίηση υφιστάμενων προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας, καθώς και των προϊόντων ρυθμίσεων και καθορίζει την πολιτική τιμολόγησής τους πριν από την έναρξη διάθεσής τους σε πελάτες.
08. Εγκρίνει τη στρατηγική Marketing και παρακολουθεί την υλοποίηση και την αποτελεσματικότητά του.
09. Εγκρίνει τη στρατηγική τεχνολογικών υποδομών του Ομίλου.
10. Εγκρίνει την έναρξη συνεργασιών σε τομείς ή κλάδους της οικονομίας, μετά από σχετική εισήγηση των επικεφαλής των αρμόδιων επιχειρηματικών μονάδων ή μονάδων υποστήριξης.
11. Εγκρίνει αρχές και κανόνες Πιστωτικής Πολιτικής, καθώς και τους κανονισμούς, εγχειρίδια, πολιτικές και διαδικασίες Πιστωτικής Πολιτικής που τίθενται σε ισχύ σε εφαρμογή των αρχών αυτών αλλά και τις τυχόν τροποποιήσεις τους, μετά από σύμφωνη γνώμη του Chief Risk Officer, πλην των τροποποιήσεων που αφορούν τη διάθεση ανάληψης κινδύνων, οι οποίες εγκρίνονται από την Επιτροπή Κινδύνων.
12. Παρακολουθεί και εποπτεύει την εφαρμογή των κανόνων και προγραμμάτων Εταιρικής Διακυβέρνησης και αποφασίζει τη λήψη μέτρων κανονιστικής συμμόρφωσης μετά από εισήγηση αρμόδιων Μονάδων ή Επιτροπών.
13. Εγκρίνει τα προγράμματα ανθρώπινου δυναμικού (εθελούσιας εξόδου, αμοιβών, ασφαλιστικών και λοιπών παροχών), στο πλαίσιο πάντοτε της εγκεκριμένης Πολιτικής Αποδοχών Ομίλου κατ' ανάθεση της σχετικής αρμοδιότητας του άρθρου 3 παρ. 2 Ν.3016/2002 από το ΔΣ.
14. Εγκρίνει προαγωγές στελεχών σε βαθμό ανώτερο του Διευθυντή.
15. Καθορίζει, εντός του εύρους των δικών της εγκριτικών ορίων, τα εγκριτικά όρια των Διοικητικών Επιτροπών και Στελεχών της Τράπεζας για θέματα που δεν άπτονται της έγκρισης πιστοδοτήσεων.
16. Ενημερώνει μέσω του Προέδρου της το ΔΣ, σε τριμηνιαία τουλάχιστον βάση, ότι η λειτουργία της Επιτροπής είναι σύμφωνη με την επιχειρησιακή στρατηγική και τη στρατηγική κινδύνων της Τράπεζας.

Συμβούλιο Εποπτείας και Διαχείρισης Καθυστερήσεων (ΣΕΚ)

Το ΣΕΚ αποτελείται από δεκατρία (13) μέλη, με Πρόεδρο τον CEO του Ομίλου. Μέλη του Συμβουλίου είναι Ανώτεροι Γενικοί Διευθυντές, Αναπληρωτές Γενικοί Διευθυντές, ένας Γενικός Διευθυντής, Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές καθώς και άλλα στελέχη της Ανώτατης Διοίκησης της Τράπεζας. Το ΣΕΚ συστάθηκε στο πλαίσιο της στρατηγικής της Τράπεζας για την αποτελεσματική διαχείριση των προβληματικών απαιτήσεων. Σκοπός του είναι η κατάρτιση της στρατηγικής διαχείρισης των ανοιγμάτων σε καθυστέρηση και των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων, η δημιουργία ενός σύγχρονου συστήματος παρακολούθησης αυτών των απαιτήσεων και η διαμόρφωση των αναγκαίων ανά χαρτοφυλάκιο τύπων ρυθμίσεών τους, η διασφάλιση των βέλτιστων δομών και πόρων για την αποτελεσματική λειτουργία των Μονάδων διαχείρισης των καθυστερήσεων και ο καθορισμός του εύρους των αρμοδιοτήτων των οργάνων και των προσώπων που συμμετέχουν στη διαχείριση των καθυστερήσεων, η έγκριση των προγραμμάτων ρυθμίσεων και η ανά τρίμηνο ενημέρωση του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας.

Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού-Παθητικού (ALCO)

Η Επιτροπή είναι εννεαμελής, με Πρόεδρο τον CEO του Ομίλου και Αντιπρόεδρο έναν Γενικό Διευθυντή της Τράπεζας. Μέλη της Επιτροπής είναι Ανώτεροι Γενικοί Διευθυντές, ένας Γενικός Διευθυντής, ένας Βοηθός Γενικός Διευθυντής καθώς και ένας Σύμβουλος της Τράπεζας. Η Επιτροπή επικουρείται από Εκτελεστικό Γραμματέα. Η Επιτροπή συνεδριάζει σε μηνιαία βάση και κύριες αρμοδιότητές της είναι η υλοποίηση της στρατηγικής της Τράπεζας στην ανάπτυξη στοιχείων ενεργητικού και παθητικού, η διαχείριση στοιχείων ενεργητικού και παθητικού με παράλληλη άσκηση τιμολογιακής πολιτικής σε προϊόντα και υπηρεσίες, η έγκριση για την εισαγωγή νέων καταθετικών ή δανειακών προϊόντων, η παρακολούθηση της επάρκειας των ιδίων κεφαλαίων σε σχέση με τους κινδύνους, η εξέταση των σεναρίων προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων κρίσης και η λήψη αποφάσεων για τη διατήρηση της διαθέσιμης ρευστότητας του Ομίλου σε αποδεκτά επίπεδα.

Ανώτατη Επιτροπή Πιστοδοτήσεων

Η Επιτροπή είναι πενταμελής, με Πρόεδρο τον Chief Risk Officer. Μέλη της Επιτροπής είναι ένας Ανώτερος Γενικός Διευθυντής, Αναπληρωτές Γενικοί Διευθυντές και ένας Βοηθός Γενικός Διευθυντής, ενώ η Επιτροπή

επικουρείται από Εκτελεστικό Γραμματέα. Η Επιτροπή συνεδριάζει σε τακτική εβδομαδιαία βάση και είναι αρμόδια για εγκρίσεις πιστοδοτήσεων και αναδοχές κινδύνων. Οι αρμοδιότητές της αφορούν τόσο την Τράπεζα Πειραιώς όσο και τις ενοποιημένες θυγατρικές της στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Recovery Credit Committee

Η Επιτροπή είναι επταμελής, με Πρόεδρο τον Chief Risk Officer. Μέλη της Επιτροπής είναι ένας Ανώτερος Γενικός Διευθυντής, ένας Γενικός Διευθυντής, Αναπληρωτές Γενικοί Διευθυντές και ένα στέλεχος της Ανώτατης Διοίκησης της Τράπεζας, ενώ η Επιτροπή επικουρείται από Εκτελεστικό Γραμματέα. Η Επιτροπή συνεδριάζει σε τακτική εβδομαδιαία βάση και εγκρίνει θέματα που αφορούν πιστούχους αρμοδιότητας NPE Management & International Banking. Οι αρμοδιότητές της αφορούν τόσο την Τράπεζα Πειραιώς όσο και τις ενοποιημένες θυγατρικές της στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Επιτροπή Σχεδιασμού IT και Ποιότητας Λειτουργίας

Η Επιτροπή απαρτίζεται από δώδεκα (12) μέλη, με Πρόεδρο έναν εκ των Ανώτερων Γενικών Διευθυντών της Τράπεζας. Μέλη της Επιτροπής είναι Ανώτεροι Γενικοί Διευθυντές, Γενικοί Διευθυντές, Αναπληρωτές Γενικοί Διευθυντές, ένας Βοηθός Γενικός Διευθυντής και άλλα στελέχη της Ανώτατης Διοίκησης της Τράπεζας, ενώ η Επιτροπή επικουρείται από Εκτελεστικό Γραμματέα. Η Επιτροπή συνεδριάζει τρεις (3) φορές τον χρόνο ή εκτάκτως όποτε αυτό απαιτείται. Οι αρμοδιότητες της Επιτροπής είναι η αξιολόγηση των βραχυπρόθεσμων και μεσομακροπρόθεσμων σχεδίων πληροφορικής, η περιοδική ενημέρωση των σχεδίων και η ετήσια επικαιροποίησή τους, η αξιολόγηση και έγκριση όλων των έργων του ετήσιου επιχειρησιακού σχεδίου δράσης του Ομίλου, η αξιολόγηση της διαχείρισης κινδύνων που σχετίζονται με πληροφοριακά συστήματα, η αξιολόγηση μελετών, καθώς και μεγάλων προμηθειών υλικού, λογισμικού και υπηρεσιών που έχουν άμεση ή έμμεση σχέση με πληροφοριακά συστήματα, η εποπτεία όλων των μεγάλων έργων του Ομίλου και του προϋπολογισμού τους, ο καθορισμός των προτεραιοτήτων υλοποίησης των έργων, η διασφάλιση των αναγκαίων πόρων, η αξιολόγηση και έγκριση πολιτικής προτύπων και διαδικασιών συναφών με τον σχεδιασμό και την υλοποίηση πληροφοριακών συστημάτων, καθώς και η έγκριση και εποπτεία των συνεργασιών με τρίτους (outsourcing).

Επιτροπή Δαπανών

Η Επιτροπή είναι πενταμελής, με Πρόεδρο τον Chief Financial Officer (CFO). Μέλη της Επιτροπής είναι Ανώτεροι Γενικοί Διευθυντές καθώς και άλλα στελέχη της Ανώτατης Διοίκησης της Τράπεζας. Η Επιτροπή επικουρείται από Εκτελεστικό Γραμματέα. Η Επιτροπή συνεδριάζει σε δεκαπενθήμερη βάση και στην αρμοδιότητά της είναι η έγκριση των πάσης φύσεως δαπανών, των επενδύσεων σε πάγια περιουσιακά στοιχεία και σε υποδομές της Τράπεζας, καθώς και της εκποίησης των πάγιων περιουσιακών στοιχείων.

Επιτροπή Εταιρικής Υπευθυνότητας

Η Επιτροπή είναι εννεαμελής, με Πρόεδρο τον CEO του Ομίλου. Μέλη της Επιτροπής είναι ένας Ανώτερος Γενικός Διευθυντής της Τράπεζας, Σύμβουλοι Διοίκησης καθώς και στελέχη της Ανώτατης Διοίκησης της Τράπεζας. Η Επιτροπή συνεδριάζει μετά από πρόσκληση του Προέδρου της και στις αρμοδιότητές της είναι η αξιολόγηση και έγκριση: (α) των πολιτικών και στρατηγικών Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου (Environment, Society & Governance – ESG) που εναρμονίζουν τη διακυβέρνηση και τις επιχειρηματικές αποφάσεις του με τους Στόχους για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη και τη Συμφωνία του Παρισιού για το Κλίμα, (β) της εφαρμογής των αξιών του Ομίλου, (γ) της δημιουργίας κουλτούρας που ενισχύει τον ρόλο των εργαζόμενων στην επίτευξη των Αρχών Εταιρικής Υπευθυνότητας, προγραμμάτων, συνεργασιών, πρωτοβουλιών και χρηματοδοτικών μέσων που μειώνουν το περιβαλλοντικό αποτύπωμα του Ομίλου, προάγουν τον πολιτισμό και ενισχύουν την κοινωνική συνοχή, και (δ) δράσεων που ενισχύουν τη διαφάνεια, την αξιοκρατία και την υπευθυνότητα και ενδυναμώνουν την εξωστρέφεια του Ομίλου. Στις αρμοδιότητες της Επιτροπής συγκαταλέγεται και η ενημέρωση του Διοικητικού Συμβουλίου σχετικά με θέματα ESG.

Αναλυτικότερα για τις αρμοδιότητες και τον τρόπο λειτουργίας των Κύριων Εκτελεστικών και Διοικητικών Επιτροπών, βλ. www.piraeusbankgroup.com>Ενημέρωση Επενδυτών>Εταιρική Διακυβέρνηση>Διοικητικό Συμβούλιο & Βασικές Επιτροπές>Κύριες Εκτελεστικές, Διοικητικές & Λοιπές Επιτροπές & Συμβούλια

Οι αναλυτικές πληροφορίες για το Σύστημα Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας (θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο, σύνθεση και λειτουργία διοικητικών και εποπτικών οργάνων και επιτροπών, καθώς και συστήματα ελέγχου) παρέχονται στη Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας Πειραιώς, η οποία περιλαμβάνεται στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2019,

βλ. www.piraeusbankgroup.com>Ενημέρωση Επενδυτών>Οικονομικές Καταστάσεις & Λοιπές Πληροφορίες

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΠΟΔΟΧΩΝ

Σκοπός

Η ικανότητα του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς να εφαρμόζει μία ολοκληρωμένη στρατηγική ανθρώπινου δυναμικού για να προσελκύσει, να διατηρήσει, να επιβραβεύσει και να παρακινήσει άτομα με υψηλή εξειδίκευση είναι σημαντική για τη συνεχή επιτυχία του Ομίλου. Η Πολιτική Αμοιβών του Ομίλου είναι συνεπής με την εταιρική στρατηγική του, με στόχο την ευθυγράμμιση των στόχων του οργανισμού με αυτούς των ενδιαφερόμενων μερών/εργαζόμενων, διοίκησης και μετόχων.

Ο Όμιλος παρακολουθεί, επανεξετάζει και ενημερώνει τις διαδικασίες και τις δομές αμοιβών σε συνεχή βάση και όποτε υπάρχει σημαντική αλλαγή, έτσι ώστε να ευθυγραμμίζονται συνεχώς με τους επιχειρηματικούς στόχους και το κανονιστικό πλαίσιο. Ταυτόχρονα, οι πρακτικές αποδοχών και τα σχετικά επίπεδα μισθών επιδιώκουν να αποθαρρύνουν την ανάληψη υπερβολικού κινδύνου, πιθανών συγκρούσεων συμφερόντων ή παραβίασης νόμων και κανονισμών.

Βασικές Αρχές

Η ευθυγράμμιση της Πολιτικής Αποδοχών με τις στρατηγικές κατευθύνσεις του Ομίλου αποτελεί μία συνεχή δέσμευση. Με βάση τις αρχές της διαφάνειας, της λογοδοσίας και της αξιοκρατίας, η Τράπεζα Πειραιώς σκοπεύει να αποτελέσει πυλώνα σταθερότητας στην ελληνική οικονομία, να προμηθεύσει με «καύσιμα» την ανάπτυξη και να προωθήσει την καινοτομία. Το όραμα της Τράπεζας είναι να είναι η πιο αξιόπιστη τράπεζα στην αγορά, δημιουργώντας αξία για τους μετόχους, τους πελάτες και τους εργαζόμενούς της.

Η Πολιτική Αποδοχών έχει στόχο να:

01. Προσελκύσει, να διατηρήσει και να παρακινήσει εργαζόμενους υψηλής ποιότητας που επιτυγχάνουν τα αναμενόμενα αποτελέσματα ενστερνιζόμενοι τις εταιρικές αξίες και την κουλτούρα της Τράπεζας.
02. Υποστηρίξει μία κουλτούρα υψηλών επιδόσεων που βασίζεται στην αριστεία και στη δημιουργία βιώσιμης ανάπτυξης.
03. Ευθυγραμμίσει τις αποδοχές με την κερδοφο-

ρία, την κεφαλαιακή επάρκεια, τη ρευστότητα και ταυτόχρονα να αντικατοπτρίζει τη διάθεση ανάληψης κινδύνων.

04. Προωθήσει μία νοοτροπία συμμόρφωσης και αποτελεσματικών ελέγχων κινδύνου.
05. Ενισχύσει την εσωτερική και εξωτερική διαφάνεια.

Πολιτική Διακυβέρνησης

Η Πολιτική Αποδοχών αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της δομής εταιρικής διακυβέρνησης του Ομίλου με στόχο την ενίσχυση των αξιών και των μακροπρόθεσμων συμφερόντων του και την αποθάρρυνση της ανάληψης υπερβολικών κινδύνων. Οι αρχές και οι διατάξεις ισχύουν για:

01. όλους τους εργαζόμενους της Τράπεζας, συμπεριλαμβανομένων εκείνων των οποίων οι επαγγελματικές δραστηριότητες έχουν σημαντική επίδραση στο προφίλ κινδύνου του Ομίλου, όπως αυτοί προσδιορίζονται σύμφωνα με τις διατάξεις του Κατ' Εξουσιοδότηση Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 604/2014 της Επιτροπής, και
02. όλους τους εργαζόμενους των θυγατρικών του Ομίλου.

Η Πολιτική Αποδοχών έχει σχεδιαστεί από το ανθρώπινο δυναμικό του Ομίλου έχοντας δεχθεί τις συμβουλές από διάφορες Μονάδες όπως Νομικές Υπηρεσίες, Διαχείριση Κινδύνων, Κανονιστική Συμμόρφωση και Εσωτερικό Έλεγχο, και στη συνέχεια υποβάλλεται στην Επιτροπή Αποδοχών¹ για τελική έγκριση. Η Επιτροπή Αποδοχών αξιολογεί την Πολιτική Αποδοχών και τις σχετικές πρακτικές λαμβάνοντας υπόψη της τους μακροπρόθεσμους στόχους της Τράπεζας και τα κριτήρια των επιτευγμάτων που συνδέονται με την απόδοση των Εκτελεστικών Επιπέδων, πραγματοποιεί όλες τις απαραίτητες αλλαγές και τροποποιήσεις και, στη συνέχεια, υποβάλλει τις προτάσεις της στα Μη Εκτελεστικά Μέλη του ΔΣ για έγκριση.

Οι λειτουργίες Ελέγχου συμβάλλουν στον σχεδιασμό της Πολιτικής Αποδοχών του Ομίλου και διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στον έλεγχό της. Η επισκόπηση κινδύνων ενσωματώνεται στον σχεδιασμό και την εφαρμογή της Πολιτικής Αποδοχών και πραγματοποιείται σε συνεχή βάση. Η εφαρμογή της Πολιτικής Αποδοχών, όσον αφορά τις διαδικασίες συμμόρφωσης και αποδοχών, υπόκειται σε κεντρική και ανεξάρτητη επισκόπηση από τον Εσωτε-

ρικό Έλεγχο του Ομίλου τουλάχιστον μία φορά τον χρόνο. Η Μονάδα των Νομικών Υπηρεσιών εξετάζει το νομοθετικό πλαίσιο, και η Κανονιστική Συμμόρφωση αξιολογεί τον τρόπο με τον οποίο η Πολιτική Αποδοχών επηρεάζει τη συμμόρφωση της Τράπεζας με το κανονιστικό πλαίσιο και τις ισχύουσες εσωτερικές διαδικασίες.

Τα μη εκτελεστικά μέλη μπορούν, εάν και όταν το κρίνουν απαραίτητο, να συνεργαστούν με εξωτερικούς συμβούλους για την προετοιμασία/αναθεώρηση της Πολιτικής Αποδοχών. Σημειώνεται ότι κατά τη διάρκεια του 2019 δεν συμμετείχαν εξωτερικοί σύμβουλοι στην προετοιμασία ή την αναθεώρηση της Πολιτικής Αποδοχών του Ομίλου.

Σε συμφωνία με την ευρύτερη στρατηγική ανθρώπινου δυναμικού του Ομίλου και τις αρχές της Πολιτικής Αποδοχών, οι αποδοχές των Συμβούλων διέπονται από την Πολιτική Αποδοχών Συμβούλων, η οποία ισχύει για τα μέλη του ΔΣ σύμφωνα με τις προβλέψεις των άρθρων 110-111 του Ν.4548/2018.

Αναλυτικότερα για την Πολιτική Αποδοχών Συμβούλων, βλ. www.piraeusbankgroup.com>Ενημέρωση Επενδυτών>Εταιρική Διακυβέρνηση>Πολιτική Αποδοχών Μελών Διοικητικού Συμβουλίου

Η Πολιτική Αποδοχών των Διοικητικών Συμβούλων ακολουθεί τις ίδιες θεμελιώδεις αρχές της Πολιτικής Αποδοχών που ισχύουν για όλους τους εργαζόμενους, ενώ, ταυτόχρονα, αναγνωρίζει ότι η δομή των αμοιβών για τους Διοικητικούς Συμβούλους είναι αναγκαστικά διαφορετική από εκείνη των χαμηλότερα ιεραρχικά εργαζόμενων ως αποτέλεσμα του ρόλου τους, της ευθύνης τους και της ικανότητάς τους να επηρεάζουν την απόδοση της επιχείρησης.

Η Επιτροπή Αποδοχών υποβάλλει την Πολιτική Αποδοχών των Συμβούλων στα μη εκτελεστικά μέλη του ΔΣ για έγκριση. Η τελική έγκριση δίνεται από την Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων. Η τρέχουσα ισχύουσα Πολιτική Αποδοχών Διοικητικών Συμβούλων υποβλήθηκε και εγκρίθηκε από την Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων του 2019 και θα ισχύει για έως και τέσσερα χρόνια από τότε, εκτός εάν υπάρξει ουσιώδης αλλαγή. Τα δεδομένα αποδοχών για Διοικητικούς Συμβούλους περιλαμβάνονται ετησίως στην Έκθεση Αποδοχών², η οποία υποβάλλεται στην Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.4548/2018.

¹ Σε στενή συνεργασία, όπου απαιτείται, με άλλες επιτροπές του ΔΣ (π.χ. Επιτροπή Ελέγχου, Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων).

² Η Έκθεση Αποδοχών θα εκδοθεί για πρώτη φορά το 2020 και σε ετήσια βάση εφεξής.

Πλαίσιο Πολιτικής Αποδοχών

Διακυβέρνηση Αποδοχών	<p>01. Η Επιτροπή Αποδοχών παρακολουθεί την τρέχουσα καταλληλότητα των πρακτικών αμοιβών και προτείνει αλλαγές στην πολιτική, όπως απαιτείται.</p> <p>02. Οι μονάδες Νομικών Υπηρεσιών, Εσωτερικού Ελέγχου, Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Κινδύνων και Ανθρώπινου Δυναμικού συμμετέχουν ενεργά στον σχεδιασμό της Πολιτικής Αποδοχών.</p> <p>03. Η Πολιτική Αποδοχών εγκρίνεται από τα μη εκτελεστικά μέλη του ΔΣ.</p> <p>04. Η κεντρική ανεξάρτητη αναθεώρηση της Πολιτικής Αποδοχών διενεργείται από τον Εσωτερικό Έλεγχο και την Επιτροπή Αποδοχών και διασφαλίζει ότι προτείνεται, εγκρίνεται και εφαρμόζεται εγκαίρως ένα πλάνο διορθωτικών μέτρων.</p> <p>05. Τα στοιχεία αποδοχών αναφέρονται στην ΤτΕ και δημοσιεύονται στις γνωστοποιήσεις του Πυλώνα III όπως υποδεικνύεται από το κανονιστικό πλαίσιο.</p>
Δομή Αποδοχών	<p>01. Οι συνολικές αποδοχές περιλαμβάνουν τόσο σταθερά όσο και μεταβλητά τμήματα.</p> <p>02. Οι μεταβλητές αποδοχές καταβάλλονται σε μετρητά και σε μέσα (εάν ισχύει).</p> <p>03. Ένα ποσοστό μεταβλητών αποδοχών αναβάλλεται (εάν ισχύει).</p> <p>04. Γίνεται αναφορά σε ρόλους που έχουν ουσιαστικό αντίκτυπο στο προφίλ κινδύνου του Ομίλου (Risk Takers), οι οποίοι προσδιορίζονται και παρακολουθούνται σε ετήσια βάση.</p> <p>05. Υπάρχουν όροι μείωσης και ανάκτησης (malus & clawback) που μπορούν να ενεργοποιηθούν υπό συγκεκριμένες συνθήκες.</p>
Καθορισμός Αποζημίωσης Εργαζόμενων	<p>01. Οι σταθερές αμοιβές πρέπει να είναι ανταγωνιστικές για να προσελκύουν και να διατηρούν άτομα με τις κατάλληλες δεξιότητες, ικανότητες, εργασιακή εμπειρία και συμπεριφορά που χρειάζεται ο Όμιλος.</p> <p>02. Η υψηλή απόδοση και η παρακίνηση των εργαζόμενων ανταμείβονται μέσω μεταβλητών αποδοχών για την επίτευξη επιχειρηματικών στόχων, πάντα σύμφωνα με νομικούς και κανονιστικούς περιορισμούς και τις οικονομικές δυνατότητες.</p> <p>03. Οι μεταβλητές αμοιβές προάγουν την ορθή και αποτελεσματική διαχείριση κινδύνων και αποθαρρύνουν την υπερβολική ανάληψη κινδύνων.</p>
Επιβράβευση Απόδοσης Μέσω	<p>01. Ευθυγράμμισης με την πραγματικότητα της αγοράς, των μακροπρόθεσμων συμφερόντων των μετόχων και της στρατηγικής του Ομίλου.</p> <p>02. Μη αρνητικής επίδρασης στην κεφαλαιακή βάση του Ομίλου - Ο Όμιλος πρέπει να είναι κερδοφόρος και με επαρκή κεφάλαια.</p>

03. Του βαθμού της συμβολής των εργαζόμενων στην επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων και την προσήλωση των εργαζόμενων στις εταιρικές αξίες, καθώς και την απόδοση της επιχειρηματικής μονάδας, την απόδοση του Ομίλου και τους δείκτες κινδύνου του Ομίλου.

Δομή Συστήματος Αποδοχών

Η Πολιτική Αποδοχών καλύπτει όλους τους τύπους αποδοχών. Η αποδοχές χωρίζονται, σε γενικές γραμμές, σε σταθερό και μεταβλητό μέρος, διασφαλίζοντας έτσι ότι συνδέονται με τη βραχυπρόθεσμη και μακροπρόθεσμη αποτελεσματικότητα της επιχείρησης. Περιλαμβάνει όλες τις μεθόδους πληρωμής, όπως μετρητά, μετοχές, δικαιώματα προαίρεσης αγοράς μετοχών και άλλα μέσα, είτε καταβάλλονται προκαταβολικά είτε αναβάλλονται.

Οι σταθερές αποδοχές³ είναι το εγγυημένο εισόδημα των εργαζόμενων. Η καταβολή τους είναι υποχρεωτική και στοχεύει στην επιβράβευση των εργαζόμενων με βάση προκαθορισμένα κριτήρια όπως το επίπεδο οργανωτικής ευθύνης, η εκπαίδευση, η επαγγελματική εμπειρία και οι δεξιότητες. Το επίπεδο των σταθερών αποδοχών βασίζεται σε συνθήκες που είναι μόνιμες, διαφανείς και δεν παρέχουν κίνητρα για ανάληψη κινδύνων. Επιπλέον, στοχεύουν στη στήριξη τόσο της προσέλευσης όσο και της παραμονής των εργαζόμενων στον Όμιλο, παραμένοντας ανταγωνιστικές στην αγορά και διασφαλίζοντας παράλληλα τη δέσμευση των εργαζόμενων. Η σταθερή αμοιβή είναι η βασική πηγή εισοδήματος των εργαζόμενων από τον Όμιλο και ως εκ τούτου διασφαλίζει το επιθυμητό/αναλογικό βιοτικό επίπεδο.

Η Τράπεζα έχει αναπτύξει ένα πλαίσιο σταθερών αποδοχών, το οποίο ορίζει τη διάρθρωση των μισθών και το εύρος που καθορίζει τα διαφορετικά επίπεδα αμοιβών για ρόλους και μεμονωμένους εργαζόμενους σε σχέση με:

01. το σχετικό μέγεθος του ρόλου τους εσωτερικά, όπως καθορίζεται από την αξιολόγηση θέσεων εργασίας με βάση την Εξωτερική σχετικότητα, μέσω ερευνών αποδοχών της αγοράς ή σχετικών δεικτών αναφοράς,
02. τις δεξιότητες και την εμπειρία του ατόμου, και

03. την αναγνώριση της αξίας της προσωπικής απόδοσης και της συμβολής του εργαζόμενου στην επιχείρηση.

Ένα μέρος της δομής των αποδοχών σχετίζεται με τις παροχές που παρέχονται στους εργαζόμενους σύμφωνα με τη σχετική πρακτική της αγοράς για τη διασφάλιση της ανταγωνιστικότητας και της αποτελεσματικότητας της επιχείρησης. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει, αλλά δεν περιορίζεται μόνο σε αυτά, τόσο ομαδικά προγράμματα ασφάλισης (π.χ. ομαδικό πρόγραμμα ζωής και υγειονομικής περίθαλψης, ομαδικό πρόγραμμα αποταμίευσης για παιδιά κ.λπ.) όσο και παροχές που συνδέονται με την εσωτερική δομή ιεραρχίας της εργασίας ή/και τον ρόλο (π.χ. εταιρικό αυτοκίνητο, φορητές συσκευές κ.λπ.).

Τα μεταβλητά ποσά των αποδοχών αποδίδονται ως επιβράβευση βάσει προκαθορισμένων, μετρήσιμων, ποσοτικών και ποιοτικών κριτηρίων. Τέτοια κριτήρια ενσωματώνουν τη μεσοπρόθεσμη και μακροπρόθεσμη στρατηγική του Ομίλου, συμβάλλουν στην ευθυγράμμιση των συμφερόντων των εργαζόμενων με αυτά του Ομίλου και των μετόχων και διασφαλίζουν ότι δεν θα αναλαμβάνονται υπερβολικοί κίνδυνοι. Οι μεταβλητές αποδοχές δεν μπορούν να υπερβαίνουν το 100% των σταθερών συνολικών αποδοχών κάθε εργαζόμενου. Η Γενική Συνέλευση των Μετόχων μπορεί να εγκρίνει ένα υψηλότερο μέγιστο επίπεδο αναλογίας μεταξύ σταθερών και μεταβλητών αποδοχών υπό την προϋπόθεση ότι αυτοί δεν θα υπερβαίνουν το 200% των σταθερών αποδοχών για κάθε εργαζόμενο.

Προκειμένου να συνδεθούν οι μεταβλητές αποδοχές με τα μακροπρόθεσμα επιτεύγματα και ταυτόχρονα να αποθαρρυνθούν τα εκτελεστικά μέλη του ΔΣ καθώς και όσοι των οποίων ο ρόλος έχει ουσιώδες αντίκτυπο στο προφίλ κινδύνου του Ομίλου να αναλάβουν υπερβολικούς κινδύνους, ένα σημαντικό μέρος των μεταβλητών αποδοχών (εφόσον καταβληθούν) αναβάλλεται κατά ή παραπάνω από το ελάχιστο ποσο-

³ Όπως ορίζονται στην παράγραφο 10 των κατευθυντήριων γραμμών της ETA (EBA) σχετικά με τις ορθές πολιτικές αποδοχών σύμφωνα με το άρθρο 74 (3) και το άρθρο 75 (2) της Οδηγίας 2013/36/ΕΕ και τις γνωστοποιήσεις βάσει του άρθρου 450 του κανονισμού της ΕΕ με αριθ. 575/2013 (EBA/GL/2015/22).

στό του 40%, ή αντίστοιχα 60% για ιδιαίτερα υψηλά ποσά. Επιπλέον, τουλάχιστον το ήμισυ των αποδοχών τους χορηγείται σε μέσα⁴ αντί σε μετρητά.

Τα μη εκτελεστικά μέλη του ΔΣ δεν λαμβάνουν μεταβλητές αποδοχές. Για όσο διάστημα η Τράπεζα βρίσκεται υπό καθεστώς κρατικής ενίσχυσης, δεν καταβάλλεται μεταβλητή αμοιβή στα εκτελεστικά μέλη του ΔΣ και στην ανώτερη διοίκηση της Τράπεζας.

Τα μόνους πρόσληψης (sign-on) και οι αποζημιώσεις απόλυσης (severance payments), που θεωρούνται έκτακτα συστατικά στοιχεία των αποδοχών, συμμορφώνονται με όλες τις σχετικές κανονιστικές απαιτήσεις και υπόκεινται στην έγκριση της Επιτροπής Αποδοχών, πριν προσφερθούν.

Τέλος, για όσο χρονικό διάστημα η Τράπεζα βρίσκεται υπό καθεστώς κρατικής ενίσχυσης, οι αποδοχές κανενός εργαζόμενου δεν μπορούν να υπερβαίνουν τις συνολικές αποδοχές του Διοικητή της ΤτΕ.

Προβλέψεις Μείωσης και Ανάκτησης (Malus & Clawback)

Οι μεταβλητές αποδοχές καταβάλλονται μόνον εφόσον είναι βιώσιμες σύμφωνα με την οικονομική κατάσταση της Τράπεζας (και του Ομίλου) και δικαιολογούνται βάσει της απόδοσης του Ομίλου, της επιχειρηματικής μονάδας και του ατόμου που αφορούν.

Σε καμία περίπτωση ο Όμιλος δεν έχει δεσμευτική υποχρέωση καταβολής μεταβλητών αποδοχών. Οποιαδήποτε μεταβλητή αμοιβή υπολογίζεται και απονέμεται μόνο αν δεν θέτει σε κίνδυνο την ισχύ των δεικτών κεφαλαιακής επάρκειας του Ομίλου. Εάν οι συνθήκες δεν είναι ευνοϊκές (π.χ. αυξημένες ανάγκες ρευστότητας, υπέρβαση προϋπολογισμού δαπανών), ο Όμιλος μπορεί να αποφασίσει να μην

καταβάλει μεταβλητές αποδοχές, ακόμη και αν το επιτρέπει η οικονομική του απόδοση.

Με την επιφύλαξη των γενικών αρχών της εθνικής σύμβασης και του εργατικού δικαίου, οι συνολικές μεταβλητές αποδοχές θα πρέπει σε γενικές γραμμές να συρρικνώνονται σε σημαντικό βαθμό σε περίπτωση υποτονικής ή αρνητικής χρηματοοικονομικής απόδοσης της Τράπεζας, λαμβάνοντας υπόψη τόσο τις τρέχουσες αποδοχές όσο και τις μειώσεις σε πληρωμές ποσών που είχαν ήδη πραγματοποιηθεί, συμπεριλαμβανομένων αυτών μέσω ρυθμίσεων μειώσεων και ανακτήσεων (malus & clawback).

Σε περίπτωση παραβίασης κανονισμών/διαδικασιών, παραπτώματων, αποτυχίας τήρησης των προτύπων καταλληλότητας και ορθότητας, ή άλλης εξίσου σοβαρής αιτίας, συμμετοχής σε ή ευθύνης για συμπεριφορά που οδήγησε σε σημαντικές απώλειες, ο Όμιλος δικαιούται να χρησιμοποιήσει οποιοδήποτε και κάθε νόμιμο μέσο διαθέτει ώστε να διεκδικήσει την επιστροφή τέτοιων ποσών από τον εργαζόμενο.

Ρυθμίσεις/διευθετήσεις για μειώσεις και ανακτήσεις (malus & clawback) ως και το 100% του ποσού των συνολικών μεταβλητών αποδοχών βρίσκονται σε ισχύ τόσο για τα εκτελεστικά μέλη του ΔΣ όσο και για τους υπόλοιπους εργαζόμενους ο ρόλος των οποίων έχει ουσιώδες αντίκτυπο στο προφίλ κινδύνου του Ομίλου.

Πληροφόρηση επί των Αποδοχών

Στους ακόλουθους πίνακες παρατίθεται συνολική ποσοτική πληροφόρηση επί των αποδοχών των ανώτερων διοικητικών στελεχών, καθώς και των μελών του προσωπικού με ουσιώδη αντίκτυπο στο προφίλ κινδύνου του Ομίλου, αναλυμένη ανά επιχειρηματικό τομέα.

Συνολική Ποσοτική Πληροφόρηση επί των Αποδοχών κατά Επιχειρηματικό Τομέα

2019 (Ποσά σε € χιλ.)	Αριθμός Προσωπικού	Σύνολο Σταθερών Αποδοχών	Σύνολο Μεταβλητών Αποδοχών
Επενδυτική Τραπεζική	21	2.110,9	66,4
Λιανική Τραπεζική	42	4.415,6	38,0
Διαχείριση Περιουσίας	9	371,1	0,0
Υποστηρικτικές Εργασίες	43	6.516,5	1,5
Ανεξάρτητες Λειτουργίες Ελέγχου	25	1.859,6	3,1
Άλλες Λειτουργίες	21	1.423,4	17,5

⁴ Με την επιφύλαξη της άρσης των περιορισμών στην έκδοση νέων μετοχών, σύμφωνα με το άρθρο 94 (1) της CRD, (i) μετοχές ή ισοδύναμα δικαιώματα ιδιοκτησίας, και (ii) όπου είναι δυνατόν, άλλα μέσα κατά την έννοια του άρθρου 52 ή 63 του CRR ή άλλα μέσα που μπορούν να μετατραπούν πλήρως σε κεφαλαιακά μέσα της κατηγορίας 1 (CET1) ή να διαγραφούν, τα οποία σε κάθε περίπτωση αντικατοπτρίζουν επαρκώς την πιστοληπτική ικανότητα της Τράπεζας ως συνεχιζόμενης δραστηριότητας και είναι κατάλληλα να χρησιμοποιηθούν για σκοπούς μεταβλητών αποδοχών.

Συνολική Ποσοτική Πληροφόρηση επί των Αποδοχών Προσωπικού με Ουσιώδες Αντίκτυπο στο Προφίλ Κινδύνου

2019 (Ποσά σε € χιλ.)	Μέλη ΔΣ	Ανώτερα Διευθυντικά Στελέχη	Κατηγορίες Προσωπικού με Ουσιώδες Αντίκτυπο στο Προφίλ Κινδύνου του Ομίλου
Συνολικός αριθμός προσωπικού ανά κατηγορία	71	54	161
Συνολικές σταθερές αποδοχές	4.746,4	8.125,7	16.697,0
Συνολικές μεταβλητές αποδοχές, διακρινόμενες σε:			126,4
<i>Μετρητά</i>			126,4
<i>Μετοχές</i>			
<i>Χρημ/κά μέσα συνδεδεμένα με μετοχές</i>			
<i>Άλλα μέσα</i>			
Συνολικές αναβαλλόμενες αποδοχές, διακρινόμενες σε:			
<i>Κατοχυρωμένες</i>			
<i>Μη κατοχυρωμένες</i>			
Συνολικό ποσό αναβαλλόμενων αποδοχών που έχουν απονεμηθεί μέσα στο οικονομικό έτος, καταβληθεί και μειωθεί μέσω αναπροσαρμογών απόδοσης			
Αριθμός προσωπικού που έλαβε πληρωμή λόγω πρόσληψης			
Συνολικό ποσό πληρωμής λόγω πρόσληψης			
Αριθμός προσωπικού που έλαβε αποζημίωση λόγω αποχώρησης			
Συνολικό ποσό αποζημιώσεων λόγω αποχώρησης			
Υψηλότερο ποσό αποζημίωσης λόγω αποχώρησης που απονεμήθηκε σε ένα πρόσωπο			

Σημείωση: Τα Ανώτερα Διευθυντικά Στελέχη περιλαμβάνονται στις κατηγορίες προσωπικού των οποίων οι ενέργειες έχουν ουσιώδες αντίκτυπο στο προφίλ κινδύνου του Ομίλου. Οι Κατοχυρωμένες αναβαλλόμενες μεταβλητές αποδοχές και οι Μη κατοχυρωμένες αναβαλλόμενες μεταβλητές αποδοχές του τρέχοντος έτους έχουν επίσης συμπεριληφθεί στις Συνολικές μεταβλητές αποδοχές.

ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ

Η Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου (ΚΣΟ) λειτουργεί στο πλαίσιο που θέτει το νομικό και ρυθμιστικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως αυτό εξειδικεύεται από την ΤτΕ. Επικεφαλής της ΚΣΟ είναι ο Group Compliance Officer, ο οποίος έχει την επίβλεψη της λειτουργίας της Κανονιστικής Συμμόρφωσης για όλο τον Όμιλο της Τράπεζας Πειραιώς.

Η ΚΣΟ αναφέρεται στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας μέσω της Επιτροπής Ελέγχου, η οποία παρακολουθεί και αξιολογεί το έργο της μέσω απολογιστικών αναφορών και ενημερώσεων, υπόκειται δε στον έλεγχο του Εσωτερικού Ελέγχου του Ομίλου

ως προς την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών κανονιστικής συμμόρφωσης. Σύμφωνα με το ισχύον οργανόγραμμα της Τράπεζας, η ΚΣΟ αναφέρεται για θέματα διοικητικής φύσης στον Διευθύνοντα Σύμβουλο.

Βασική και διαρκής αποστολή της είναι η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε θέματα που άπτονται της εφαρμογής του θεσμικού πλαισίου για το οποίο έχει αρμοδιότητα, η διενέργεια ελέγχων εφαρμογής του θεσμικού πλαισίου και των σχετικών πολιτικών και διαδικασιών της Τράπεζας στις περιοχές με τον μεγαλύτερο κίνδυνο και η παρακολούθηση των σχετικών εξελίξεων σε εθνικό και σε επίπεδο Ευ-

ρωπαϊκής Ένωσης. Παράλληλα, υλοποιεί εκπαιδευτικό πρόγραμμα με στόχο την καλύτερη κατανόηση και εφαρμογή του θεσμικού πλαισίου αλλά και του ρόλου και των διαδικασιών της ΚΣΟ, καθώς και την εμπέδωση «κουλτούρας Συμμόρφωσης».

Η Πολιτική Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου παραθέτει το θεσμικό πλαίσιο που αφορά τις δραστηριότητες που αναπτύσσει ο Όμιλος και το οποίο εμπίπτει στις αρμοδιότητες της ΚΣΟ και θέτει τις αρχές και κατευθύνσεις με τις οποίες αυτό εφαρμόζεται. Η Πολιτική, όπως επίσης και το σύστημα εφαρμογής της, εναρμονίζεται με τις απαιτήσεις που προκύπτουν από την ΠΔ/ΤΕ 2577/9.3.2006 όπως ισχύει.

Οι κυριότερες θεματικές της εν λόγω Πολιτικής είναι οι ακόλουθες:

01. Οι βασικές κατευθύνσεις ως προς τη συμμόρφωση με υφιστάμενο νομοθετικό και ρυθμιστικό πλαίσιο αρχών και κανόνων για το Ξέπλυμα Χρήματος (ΞΧ) και τη Χρηματοδότηση της Τρομοκρατίας (ΧΤ).
02. Οι αρχές διαχείρισης των κινδύνων από τυχόν μη συμμόρφωση του Ομίλου και των επιχειρήσεων προς τις οποίες έχουν εκχωρηθεί δραστηριότητες (outsourcing) με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.
03. Οι αρχές διαχείρισης περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων.
04. Οι αρχές διαχείρισης θεμάτων δωροδοκίας και αντιμετώπισης της διαφθοράς.
05. Οι βασικές κατευθύνσεις ως προς τη συμμόρφωση με το νομικό και θεσμικό πλαίσιο της Κεφαλαιαγοράς που αφορά την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών και την κατάχρηση αγοράς.
06. Οι βασικές κατευθύνσεις ως προς τη συμμόρφωση με το θεσμικό πλαίσιο για τη διαφάνεια και την προστασία του καταναλωτή.
07. Ειδικότερες αρχές και κατευθύνσεις ως προς το whistleblowing και τις σχέσεις με μέσα ενημέρωσης, προμηθευτές, επενδυτές.

Σε σχέση με τα ανωτέρω και προκειμένου να επιτύχει την πλήρη συμμόρφωση με το ρυθμιστικό πλαίσιο, ο Όμιλος θεσπίζει κατάλληλες διαδικασίες οι οποίες διασφαλίζουν ότι διαχειρίζεται αποτελεσματικά τον κίνδυνο από το ενδεχόμενο να υποστεί περιουσιακή ή άλλη ζημία, και νομικές ή εποπτικές κυρώσεις, λόγω πλημμελούς ή μη συμμόρφωσης.

Στη διαμόρφωση της Πολιτικής και των διαδικασιών ο Όμιλος λαμβάνει υπόψη, εκτός από το ρυθμιστικό πλαίσιο, και τις βέλτιστες πρακτικές του κλάδου.

Κατά το έτος 2019, η Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου υλοποίησε το εγκεκριμένο από την Επιτροπή Ελέγχου, Πλάνο Δράσης της, σύμφωνα με την οργανωτική της δομή και τις αρμοδιότητες των 3 πυλώνων της: Anti-Money Laundering & Compliance, Compliance Control & Support, Regulatory & Financial Markets Compliance.

Στον πυλώνα Anti-Money Laundering & Compliance, ιδιαίτερα σημαντικό είναι το έργο αναβάθμισης του AML συστήματος το οποίο βρίσκεται σε πλήρη εξέλιξη, με συμμετοχή και άλλων μονάδων της Τράπεζας. Η ολοκλήρωση του εν λόγω έργου θα επιτρέψει στην Τράπεζα Πειραιώς να διαθέτει ένα εξελιγμένο σύστημα προσαρμοσμένο στην οργανωτική της δομή και στις σύγχρονες ανάγκες αντιμετώπισης των σχετικών κινδύνων.

Στον ίδιο πυλώνα, η μείωση του πλήθους των υπό διαχείριση αιτημάτων Εποπτικών, Δικαστικών και Δημόσιων Αρχών καθώς και η μείωση του μέσου χρόνου ανταπόκρισης στα αιτήματα αυτά ήταν οι στόχοι που επιτεύχθηκαν κατά το 2019. Το γεγονός αυτό συμβάλλει στην αποτελεσματικότερη διαχείριση ευαίσθητων και απαιτητικών υποθέσεων.

Παράλληλα, στην ίδια περιοχή, βρίσκεται σε εξέλιξη η ανάπτυξη/τροποποίηση των απαραίτητων πολιτικών, διαδικασιών και τεχνικών υποδομών, ώστε να επιτευχθεί η συμμόρφωση της Τράπεζας με τα οριζόμενα στον Ν.4557/2018, ο οποίος ενσωματώνει στο εθνικό δίκαιο το πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το ξέπλυμα χρήματος και την αντιμετώπιση της τρομοκρατίας, εν αναμονή της έκδοσης των σχετικών, διοικητικών πράξεων από την Τράπεζα της Ελλάδος.

Ο πυλώνας Compliance Control & Support ολοκλήρωσε με επιτυχία τους προγραμματισμένους ετήσιους ελέγχους του, οι οποίοι καλύπτουν θέματα που άπτονται της Πολιτικής της ΚΣΟ, με έμφαση στους κινδύνους AML/CTF. Σκοπός των ελέγχων αυτών είναι να εντοπιστούν θέματα που ανακύπτουν κατά την εφαρμογή της Πολιτικής της ΚΣΟ και να προγραμματιστούν διορθωτικές ενέργειες και δράσεις.

Ο πυλώνας Regulatory & Financial Markets Compliance συντόνισε την υλοποίηση και εφαρμογή των προβλέψεων σημαντικών νομοθετημάτων σε εφαρμογή του σχετικού πλαισίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης όπως, ενδεικτικά, ο Ν.4538/2018 (Insurance Distribution Directive) σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων, ο Ν.4537/2018 (PSD2) σχετικά με τις υπηρεσίες πληρωμών.

Παράλληλα, ο ίδιος πυλώνας, συντονίζει την αναθεώρηση της Πολιτικής και Διαδικασίας Outsourcing σε εφαρμογή των EBA Guidelines on Outsourcing Arrangements, περιοχή στην οποία φαίνεται να δίνει ιδιαίτερη σημασία η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα και ο Ενιαίος Εποπτικός Μηχανισμός (SSM).

Σημαντική είναι η εμπλοκή του εν λόγω πυλώνα και στην αξιολόγηση και διαχείριση τυχόν περιπτώσεων συγκρούσεων συμφερόντων καθώς και αποδοχής επαγγελματικών δώρων/παροχών από πελάτες ή τρίτους. Επιπρόσθετα, ο πυλώνας αυτός συμμετέχει ενεργά στην αξιολόγηση νέων ή/και στην τροποποίηση υφιστάμενων προϊόντων που προσφέρει η Τράπεζα, ενισχύοντας με τον τρόπο αυτό την εφαρμογή του σχετικού θεσμικού πλαισίου και μειώνοντας τον κίνδυνο μη συμμόρφωσης.

Σημαντική ήταν η συνεισφορά της ΚΣΟ στη διαμόρφωση «κουλτούρας συμμόρφωσης» στην Τράπεζα και η εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα εφαρμογής του θεσμικού πλαισίου καθώς και των πολιτικών και διαδικασιών που άπτονται του αντικειμένου της. Στο εκπαιδευτικό σκέλος, το 2019, η ΚΣΟ πραγματοποίησε ή προετοίμασε υλικό για e-learning εκπαίδευση σε 1.054 εργαζόμενους της Τράπεζας, με έμφαση στο AML/CTF. Άλλοι τομείς που αφορούν την εκπαίδευση του προσωπικού είναι η Ενημέρωση Συναλλασσόμενων, το Τραπεζικό Απόρρητο, οι νέες απαιτήσεις της MiFID II.

Προτεραιότητα της Τράπεζας Πειραιώς είναι και η εκπαίδευση όλου του προσωπικού της, τόσο των μελών διοίκησης όσο και των υπόλοιπων εργαζομένων της, σε θέματα σχετικά με τις πολιτικές και τις διαδικασίες για την καταπολέμηση της διαφθοράς. Σημειώνεται ότι η εν λόγω εκπαίδευση διενεργείται επί σειρά ετών και θα συνεχίσει να διενεργείται κάθε χρόνο.

Ειδικότερα, για τα έτη 2018-2019 και σε ποσοστό 100% κοινοποιήθηκαν οι πολιτικές και οι διαδικασίες καταπολέμησης της διαφθοράς του οργανισμού σε όλα τα μέλη της διοίκησης (ήτοι 10 μέλη του ΔΣ το 2019) και σε όλους τους εργαζόμενους της Τράπεζας (ήτοι 10.735 άτομα το 2019). Η επικοινωνία των εν λόγω πολιτικών και διαδικασιών επιτυγχάνεται χάρη στη λειτουργία του Intranet στο σύνολο των στελεχών και υπαλλήλων της Τράπεζας. Για την ίδια περίοδο, ο συνολικός αριθμός και το ποσοστό των εργαζόμενων που εκπαιδεύτηκαν για την καταπολέμηση της διαφθοράς ήταν 2.831 ή 25% του συνόλου της Τράπεζας.

Επιπλέον για την περίοδο 2018-2019, ο αριθμός και το ποσοστό των εργαζόμενων που εκπαιδεύτηκαν για την καταπολέμηση της διαφθοράς με κατανομή ανά γεωγραφική περιοχή και ιεραρχικό επίπεδο παρουσιάζονται παρακάτω.

Γεωγραφική Κατανομή				
Μάθημα σε αίθουσα & e-learning	Αττική	Θεσσαλονίκη	Υπόλοιπη Ελλάδα	Σύνολο
Σύνολο Εργαζόμενων που εκπαιδεύτηκαν το 2018-2019	1.416	329	1.086	2.831
μ.ό. Εργαζόμενων Τράπεζας Πειραιώς 2018-2019 (σε Head Count)	6.385	1.156	3.667	11.207
Ποσοστό Εργαζόμενων που εκπαιδεύτηκαν το 2018-2019	22%	28%	30%	25%

Κατανομή ανά Ιεραρχικό Επίπεδο

Μάθημα σε αίθουσα & e-learning	Operational		Middle	Senior	Σύνολο	
	Staff	Professionals	Management	Management Executives		
Σύνολο Εργαζόμενων που εκπαιδεύτηκαν το 2018-2019	1.880	800	150	1	0	2.831
μ.ό. Εργαζόμενων Τράπεζας Πειραιώς 2018-2019 (σε Head Count)	6.020	3.343	1.581	209	55	11.207
Ποσοστό Εργαζόμενων που εκπαιδεύτηκαν το 2018-2019	31%	24%	9%	0,5%	0%	25%

Για το 2020, η ΚΣΟ έχει προγραμματίσει σειρά δράσεων με κύριους στόχους την ολοκλήρωση της αναβάθμισης του AML συστήματος και της ενσωμάτωσης του υπό έκδοση θεσμικού πλαισίου στην περιοχή AML/CTF, την κάλυψη ευρέος φάσματος θεμάτων μέσω του προγράμματος ελέγχων της ΚΣΟ και την ολοκλήρωση της εφαρμογής του νομοθετικού και θεσμικού πλαισίου που άπτεται του αντικειμένου της. Παράλληλα, θα συνεχίσει την εκπαιδευτική της δράση σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της Τράπεζας με στόχο την ενίσχυση της «κουλτούρας συμμόρφωσης» και την καλύτερη κατανόηση του θεσμικού πλαισίου.

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ

ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς έχει θεσπίσει και εφαρμόζει ισχυρό Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου (ΣΕΕ), το οποίο αποτελεί το σύνολο των λεπτομερώς καταγεγραμμένων πολιτικών, διαδικασιών και ελεγκτικών μηχανισμών που καλύπτουν σε συνεχή βάση κάθε δραστηριότητα και συναλλαγή του και συντελούν στην αποτελεσματική και ασφαλή λειτουργία του.

Η Διοίκηση είναι υπεύθυνη για την εγκαθίδρυση και τη λειτουργία ενός επαρκούς, αποτελεσματικού και αποδοτικού ΣΕΕ, ενώ παρακολουθεί συστηματικά την επάρκεια και την αποτελεσματικότητά του. Το ΣΕΕ υποστηρίζεται, σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, από ολοκληρωμένο Σύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης (Management Information System - MIS) και επικοινωνίας, καθώς και από μηχανισμούς οι οποίοι αλληλοσυμπληρώνονται και αποτελούν ένα ολοκληρωμένο σύστημα ελέγχου της οργανωτικής δομής και των δραστηριοτήτων της Τράπεζας.

Ο Εσωτερικός Έλεγχος Ομίλου είναι υπεύθυνος για

την αξιολόγηση του ΣΕΕ, την οποία και υποβάλλει στην Επιτροπή Ελέγχου.

Αναλυτικότερα για το ΣΕΕ βλ.

www.piraeusbankgroup.com>Ενημέρωση Επενδυτών>Οικονομικές Καταστάσεις & Λοιπές Πληροφορίες>Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2019>Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης

Εσωτερικός Έλεγχος Ομίλου

Ο Εσωτερικός Έλεγχος Ομίλου είναι ανεξάρτητη Μονάδα, αναφέρεται στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας μέσω της Επιτροπής Ελέγχου και παρέχει εύλογη, αντικειμενική και ανεξάρτητη τεκμηριωμένη άποψη για την επάρκεια και αποτελεσματικότητα του ΣΕΕ στον Όμιλο. Στο πλαίσιο αυτό εποπτεύει και συντονίζει τη δραστηριότητα των Μονάδων Εσωτερικού Ελέγχου στις θυγατρικές του Ομίλου. Ο Εσωτερικός Έλεγχος λειτουργεί σε συμμόρφωση με τα ελεγκτικά πρότυπα, σύμφωνα με ανεξάρτητη αξιολόγηση.

ΔΡΑΣΕΙΣ 2019

01. Ολοκλήρωση των έργων για την ενδυνάμωση της διαδικασίας αξιολόγησης κινδύνων και ανάπτυξης του ετήσιου πλάνου δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην κάλυψη των περιοχών της Συμμόρφωσης με το Κανονιστικό Πλαίσιο, της Εταιρικής Διακυβέρνησης, της Διαχείρισης Κινδύνων και της Διαχείρισης Ανοιγμάτων σε Καθυστέρηση και των μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων.
02. Υποστήριξη της Διοίκησης στην παρακολούθηση της εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας & Ηθικής και του έργου των Επιτροπών εξέτασης θεμάτων Δεοντολογίας.
03. Ενίσχυση της διαχείρισης επώνυμων και ανώνυμων αναφορών (whistleblowing).

04. Συνέχιση ελέγχου των εργασιών τόσο των Κεντρικών Υπηρεσιών της Ελλάδας και των θυγατρικών εταιρειών σε Ελλάδα και εξωτερικό όσο και του Δικτύου Καταστημάτων.
05. Ενίσχυση του μηχανισμού πρόληψης και εντοπισμού περιστατικών εσωτερικής απάτης με την ανάπτυξη νέων ή/και επικαιροποίηση υφιστάμενων σεναρίων.
06. Έναρξη παρακολούθησης της αποτελεσματικής λειτουργίας του Εσωτερικού Ελέγχου μέσω υιοθέτησης και μέτρησης δεικτών απόδοσης.
07. Συνέχιση εφαρμογής της ποιοτικής διασφάλισης των ελεγκτικών διαδικασιών σε επίπεδο Ομίλου.
08. Περαιτέρω ενδυνάμωση του συμβουλευτικού ρόλου μέσω της συμμετοχής σε Επιτροπές/Ομάδες Εργασίας για την ανάπτυξη πολιτικών, διαδικασιών, προϊόντων/υπηρεσιών (νέων ή τροποποίηση υφιστάμενων) και ειδικών έργων.
09. Υλοποίηση εκπαιδευτικού πλάνου με σκοπό τον εμπλουτισμό των γνώσεων και δεξιοτήτων τόσο σε γενικά θέματα ελεγκτικής διαδικασίας όσο και σε εξειδικευμένα αντικείμενα.

Το σχέδιο δράσης του Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου για το 2020 αφορά την επιτυχημένη και απρόσκοπτη συνέχιση του έργου του για την ενδυνάμωση της λειτουργίας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου στη μητρική Τράπεζα και στις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

ΣΤΟΧΟΙ 2020

01. Ενδυνάμωση της ελεγκτικής μεθοδολογικής προσέγγισης, σύμφωνα με τα ελεγκτικά πρότυπα, τις βέλτιστες πρακτικές και τις νέες τάσεις μέσω της υλοποίησης των ακόλουθων ενδεικτικών δράσεων:
 - περαιτέρω χρήση ποσοτικών μεθόδων ανάλυσης δεδομένων (Data Analytics) και εφαρμογή πρακτικών διαρκούς ελέγχου (continuous auditing), και
 - περαιτέρω αυτοματοποίηση της διαδικασίας επανελέγχου (Follow-up).
02. Ενίσχυση του ελεγκτικού έργου για την κάλυψη των περιοχών, στις οποίες αποδίδεται ιδιαίτερη βαρύτητα από τις Εποπτικές Αρχές, και ειδικότερα:
 - Διαχείριση Προβληματικών Απαιτήσεων.
 - Διαδικασία Αξιολόγησης Επάρκειας Εσωτερικού Κεφαλαίου (ICAAP).
 - Διαδικασία Εσωτερικής Αξιολόγησης Επάρκειας Ρευστότητας (ILAAP).
 - Ανάθεση Δραστηριοτήτων σε Τρίτους.
 - Διαχείριση Κινδύνου καταπολέμησης της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες (AML).

03. Περαιτέρω υποστήριξη της Διοίκησης στην παρακολούθηση της εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας & Ηθικής και του έργου των αρμόδιων Επιτροπών.
04. Υιοθέτηση και εφαρμογή επιπλέον δεικτών απόδοσης για την αποτελεσματικότερη παρακολούθηση της λειτουργίας του Εσωτερικού Ελέγχου.
05. Ενίσχυση της εφαρμογής της ποιοτικής διασφάλισης των ελεγκτικών διαδικασιών σε επίπεδο Ομίλου.
06. Διεύρυνση των ελεγκτικών γνώσεων και των δεξιοτήτων των Εσωτερικών Ελεγκτών μέσω της συμμετοχής σε εξειδικευμένα εκπαιδευτικά προγράμματα και της απόκτησης σχετικών επαγγελματικών πιστοποιήσεων.

Εξωτερικοί Ελεγκτές

Τακτικός Ορκωτός Ελεγκτής-Λογιστής της Τράπεζας Πειραιώς για τη χρήση 2019 για τις χρηματοοικονομικές καταστάσεις, ατομικές και ενοποιημένες, ήταν, σύμφωνα με απόφαση της Τακτικής Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων της 28ης Ιουνίου 2019, η ελεγκτική εταιρεία Deloitte. Από αυτήν ορίστηκε ο Δημήτρης Κουτσός-Κουτσόπουλος (ΑΜ ΣΟΕΛ 26751) ως Τακτικός Νόμιμος Ελεγκτής. Σημειώνεται ότι, σύμφωνα με το Ν.4449/2017 από τη χρήση 2017, ο Τακτικός Νόμιμος Ελεγκτής μπορεί να προσφέρει τις υπηρεσίες του για χρονική περίοδο που δεν μπορεί να υπερβεί τα πέντε συνεχή χρόνια και ο ορισμός του μπορεί να επαναληφθεί μετά από παρέλευση τριών συνεχών χρόνων.

ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΕΠΟΠΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

SUPERVISORY AND REGULATORY AFFAIRS

Σύμφωνα με το ισχύον πλαίσιο εποπτείας και λόγω της ύπαρξης πολλών εποπτικών/θεσμικών αρχών παρακολούθησης της Τράπεζας [Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ), Single Supervisory Mechanism (SSM), Single Resolution Mechanism (SRM), Τράπεζα της Ελλάδος (ΤτΕ), Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ), Directorate-General for Competition (DG Comp)], έχει συσταθεί από το 2015 ειδική Μονάδα Σχέσεων με τις Εποπτικές Αρχές (Supervisory & Regulatory Affairs) με 2 βασικούς πυλώνες. Πυλώνας 1: Σχέσεις με τις Εποπτικές Αρχές και Ρυθμιστικό Πλαίσιο (Supervisory Relations & Regulatory Framework), και Πυλώνας 2: Συντονισμός Εποπτικών Έργων (Supervisory Inspections & Assessments). Σκοπός της λειτουργίας της Μονάδας είναι:

01. Η αποτελεσματική διαχείριση της σχέσης και η συνολική επικοινωνία με τις εποπτικές αρχές [EKT/SSM/ΤτΕ, Single Resolution Board (SRB)] και λοιπούς φορείς με τους οποίους η Τράπεζα έχει «ειδικές υποχρεώσεις» (ΤΧΣ, DG Comp κ.ά.).
02. Ο συντονισμός των Μονάδων της Τράπεζας για την καλύτερη διαχείριση των αιτημάτων και αναφορών, καθώς και η ανάλυση των απαιτήσεων και η διασφάλιση της έγκαιρης και έγκυρης ανταπόκρισης.
03. Η οργάνωση και ο συντονισμός έργου (PMO) των Μονάδων της Τράπεζας για την επιτυχή εκτέλεση εποπτικών έργων και η υποβολή εποπτικών αναφορών.
04. Ο συντονισμός των Μονάδων της Τράπεζας και του Ομίλου ώστε να διασφαλίζεται σε διαρκή βάση η άρτια και έγκαιρη ανταπόκριση σε εποπτικούς ελέγχους.
05. Η παρακολούθηση και ενημέρωση της Διοίκησης για τον βαθμό υλοποίησης διορθωτικών ενεργειών για τη συμμόρφωση του οργανισμού με τις εποπτικές απαιτήσεις, οδηγίες και προτάσεις.
06. Η ανάλυση και ο εντοπισμός περιοχών που χρήζουν βελτίωσης και ο συντονισμός της υλοποίησης διατμηματικών στρατηγικής σημασίας έργων, που αναβαθμίζουν συνολικά την εταιρική διακυβέρνηση, το πλαίσιο εσωτερικού ελέγχου και την οικονομική/κεφαλαιακή θέση και αξία του Ομίλου.
07. Η ενίσχυση της κατανόησης του εποπτικού πλαισίου στον οργανισμό και καθοδήγηση ως προς την υιοθέτηση των οριζόμενων κανονισμών/οδηγιών αυτού.
01. Επικοινωνία και διαχείριση της συνολικής σχέσης με: SSM, ΤτΕ, ΤΧΣ, SRB.
02. Οργάνωση και συντονισμός έργου (PMO) σχετικά με τη διενέργεια της πανευρωπαϊκής άσκησης των τεστ αντοχής (EBA 2020 EU-Wide Stress Test).
03. Οργάνωση και συντονισμός έργου (PMO) σχετικά με το πλάνο Εξυγίανσης της Τράπεζας (Resolution Plan).
04. Οργάνωση και συντονισμός έργου (PMO) εποπτικών ή άλλων σημαντικών για την Τράπεζα Έργων (Anacredit, New NPE Definition, Calendar effect, EBA draft Guidelines on Loan Origination & Monitoring, FINREP Automation/Stocktake, Benchmark rates reform κ.ά.).
05. Οργάνωση και συντονισμός έργου (PMO) εποπτικών υποβολών [π.χ. Basel III, Short-Term Exercise (STE), Funding Plan, MREL Data collection template, LDR, EBA Annexes κ.ά, ad-hoc αναφορών-ερωτηματολογίων].
06. Συντονισμός και προετοιμασία υποβολών εποπτικών αναφορών σύμφωνα με το εκτεταμένο πληροφοριακό πρότυπο παρουσίασης για επιχειρήσεις (XBRL).
07. Ενημέρωση της Διοίκησης για τα σημαντικά εποπτικά έργα.
08. Παροχή στοιχείων, αναλύσεων, αναφορών, παρουσιάσεων και επεξηγήσεων σε SSM, ΤτΕ, ΤΧΣ, SRB, National Resolution Authorities (NRA).
09. Παρακολούθηση και συντονισμός ενεργειών για συμμόρφωση/βελτίωση (SREP assessment).
10. Καθημερινή παρακολούθηση και ανάλυση των Θεσμικών-Εποπτικών εξελίξεων/οδηγιών και επικοινωνία στον Όμιλο (ημερήσια αποστολή e-mails/ενημερώσεων).
11. Εκπαίδευση των εμπλεκόμενων εσωτερικών Μονάδων σχετικά με ειδικά αντικείμενα που συνδέονται με τις εποπτικές εξελίξεις και τακτική ενημέρωση της Εκτελεστικής Επιτροπής (ExCo) και του ΔΣ.
12. Δημιουργία παρουσιάσεων προς τη Διοίκηση, ECB, SSM, ΤτΕ.
13. Δημιουργία μηνιαίων αναφορών και παρουσιάσεων σχετικά με τους επιχειρησιακούς στόχους των MEA (NPE targets) προς τη Διοίκηση και το ΤΧΣ.
14. Εκπροσώπηση της Τράπεζας σε θεσμικούς φορείς και συμμετοχή σε ημερίδες (Workshops) με την EET, ΤτΕ, ΤΧΣ, SRB, ECB.
15. Ολοκλήρωση και κλείσιμο του δέτους έργου παρακολούθησης και διασφάλισης της υλοποίησης των Δεσμεύσεων του Προγράμματος Αναδιάρθρωσης.
16. Επικοινωνία και ενημέρωση εσωτερικών και εξωτερικών εμπλεκόμενων αναφορικά με τα

ΔΡΑΣΕΙΣ 2019

ΠΥΛΩΝΑΣ 1. Σχέσεις με τις Εποπτικές Αρχές και Ρυθμιστικό Πλαίσιο (Supervisory Relations & Regulatory Framework)

Ο πυλώνας έχει την ευθύνη για τη συνολική εποπτεία και διαχείριση των σχέσεων, την παροχή επεξηγήσεων προς τις Εποπτικές Αρχές (SSM-ΤτΕ, ΤΧΣ, SRB-NRA κ.λπ.) και την ανατροφοδότηση των σχετικών πληροφοριών εντός του Ομίλου. Ενημερώνει τη Διοίκηση της Τράπεζας για τα ζητούμενα στοιχεία και αναφορές, καθώς και τις περιοχές που χρήζουν παρέμβασης από τη Διοίκηση με στόχο τη βελτίωση της εικόνας του Ομίλου απέναντι στις Εποπτικές Αρχές. Επίσης, συντονίζει την εκπόνηση διατμηματικών στρατηγικής σημασίας έργων που αναβαθμίζουν συνολικά την οικονομική θέση και αξία του Ομίλου.

Κατά τη διάρκεια του 2019, ο πυλώνας 1 επικεντρώθηκε κυρίως στα ακόλουθα έργα:

αποτελέσματα του έργου (DG Comp, ΤΧΣ, Κυβέρνηση, ΤτΕ, ΕΕ).

ΠΥΛΩΝΑΣ 2. Συντονισμός Εποπτικών Έργων (Supervisory Inspections & Assessments)

Σκοπός του εν λόγω πυλώνα είναι ο συντονισμός όλων των αρμόδιων Μονάδων της Τράπεζας και του Ομίλου για τη διαρκή διασφάλιση της απαραίτητης ετοιμότητας και υποδομής, προκειμένου να επιτυγχάνεται: (α) η όσο το δυνατόν αρτιότερη ανταπόκριση σε εποπτικούς ελέγχους, και αιτούμενες τακτικές εποπτικές αναφορές, και (β) η διαχείριση της σχέσης και η επικοινωνία με τους εποπτικούς μηχανισμούς είτε κατά τη διάρκεια επιτόπιων ελέγχων είτε αιτούμενων εποπτικών έργων και αναφορών.

Κατά τη διάρκεια του 2019, ο πυλώνας 2 επικεντρώθηκε κυρίως στα ακόλουθα έργα:

01. Επικοινωνία και διαχείριση της σχέσης με υπεύθυνους και μέλη των εποπτικών κλιμακίων κατά τη διάρκεια των επιτόπιων ελέγχων (On-Site Inspection).
02. Συντονισμός των αρμόδιων εσωτερικών Μονάδων για συλλογή πληροφόρησης και παροχή διευκρινίσεων που απαιτείται να χορηγηθεί στα κλιμάκια ελέγχου κατά τη διάρκεια των εποπτικών ελέγχων (On-Site Inspection).
03. Συντονισμός των αρμόδιων εσωτερικών Μονάδων για συλλογή πληροφόρησης και παροχή στοιχείων για συγκεκριμένους πιστούχους, στο πλαίσιο ειδικής αξιολόγησης που διενεργήθηκε από τις εποπτικές αρχές (Deep-dive Assessment).
04. Συγκέντρωση στοιχείων εισπράξεων για συγκεκριμένους πιστούχους και υποβολή αυτών των στοιχείων σε μηνιαία βάση στις εποπτικές αρχές.
05. Συντονισμός των αρμόδιων εσωτερικών Μονάδων για συλλογή πληροφόρησης και παροχή στοιχείων για συγκεκριμένους πιστούχους, στο πλαίσιο εσωτερικής εργασίας.
06. Ενημέρωση της Διοίκησης για την πορεία των ελέγχων και τα αποτελέσματα αυτών (On-Site Inspection, Deep-dive Assessment).
07. Συντονισμός των αρμόδιων εσωτερικών Μονάδων για τη διαμόρφωση απαντήσεων και διορθωτικών μέτρων επί των αποτελεσμάτων/εκθέσεων που παραλήφθηκαν από τις εποπτικές αρχές ως αποτέλεσμα των επιτόπιων ελέγχων (On-Site Inspection).
08. Εκπαίδευση των εμπλεκόμενων εσωτερικών Μονάδων σχετικά με ειδικά αντικείμενα που αφορούν τους επικείμενους εποπτικούς ελέγχους (On-Site Inspection).
09. Συντονισμός των αρμόδιων εσωτερικών Μονάδων

για την τριμηνιαία παραγωγή και παροχή στοιχείων (data tape) με στοιχεία προβλέψεων με σκοπό την υποβολή τους στις εποπτικές αρχές.

10. Δημιουργία παρουσιάσεων προς τη Διοίκηση, ΕΚΤ, SSM, ΤτΕ.
11. Ενημέρωση της Διοίκησης για τα σημαντικά εποπτικά έργα.
12. Εκπαίδευση των εμπλεκόμενων εσωτερικών Μονάδων σχετικά με ειδικά αντικείμενα που συνδέονται με τις εποπτικές εξελίξεις και τακτική ενημέρωση της ExCo και του BoD.
13. Οργάνωση και συντονισμός έργου (PMO) στοιχείων δανειακών φακέλων που χορηγούνται στους τακτικούς Ορκωτούς Ελεγκτές της Τράπεζας.
14. Οργάνωση και συντονισμός έργου (PMO) στοιχείων έργου αξιολόγησης της ΠΔ/ΤΕ 2577 σχετικά με το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας.
15. Οργάνωση και συντονισμός έργου (PMO) σχετικά με ευρήματα προηγούμενων ελέγχων και αναφορά στις Επιτροπές Κινδύνου και Ελέγχου.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Η Τράπεζα δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην αποτελεσματική παρακολούθηση και διαχείριση των κινδύνων, τόσο σε ατομικό όσο και σε επίπεδο Ομίλου, με γνώμονα τη διατήρηση της σταθερότητας και της συνέχειας των εργασιών της. Η συνετή εφαρμογή και η διαρκής εξέλιξη του πλαισίου διαχείρισης κινδύνων αποτελούν προτεραιότητα και συνυπολογίζονται στη χάραξη των επιχειρηματικών και στρατηγικών σχεδίων του Ομίλου.

Το Διοικητικό Συμβούλιο έχει τη συνολική ευθύνη για την ανάπτυξη και την επίβλεψη του πλαισίου διαχείρισης κινδύνων.

Η Επιτροπή Κινδύνων, ως μία εκ των επιτροπών ΔΣ, συνεδριάζει σε μηνιαία βάση ή/και εκτάκτως, διαμορφώνει το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων σε συνάρτηση με τους επιχειρηματικούς στόχους του Ομίλου, ενώ αξιολογεί την αποτελεσματικότητα της Στρατηγικής Διαχείρισης Κινδύνων και Κεφαλαίου

και την επάρκεια των ιδίων κεφαλαίων σε σχέση με το ύψος και τη μορφή των αναλαμβανόμενων κινδύνων. Παράλληλα, η Επιτροπή επιβλέπει και αξιολογεί τη στρατηγική και τους σχετικούς στόχους για τη διαχείριση και μείωση των προβληματικών απαιτήσεων. Κατά τη διάρκεια του 2019, η Επιτροπή Κινδύνων πραγματοποίησε συνολικά 14 συνεδριάσεις.

Ο Όμιλος έχει θεσπίσει λεπτομερείς διαδικασίες και επαρκείς μηχανισμούς για τον έλεγχο των κινδύνων, προκειμένου να εντοπίζονται/διαχειρίζονται/παρακολουθούνται/αναφέρονται οι κίνδυνοι. Οι διαδικασίες εν ισχύ προάγουν την ανεξαρτησία των δραστηριοτήτων της ανάληψης των κινδύνων, της διαχείρισης των κινδύνων και των λειτουργιών ελέγχου. Η υφιστάμενη οργανωτική δομή εξασφαλίζει επαρκώς τον διαχωρισμό των καθηκόντων και αποσκοπεί στην πρόληψη καταστάσεων που θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε σύγκρουση συμφερόντων.

Μέσω της Στρατηγικής Διαχείρισης Κινδύνων και Κεφαλαίου (Risk and Capital Strategy) καθορίζονται οι αρχές ενός ολοκληρωμένου πλαισίου διαχείρισης κινδύνων και διάθεσης ανάληψης κινδύνων με στόχο την επίτευξη των στρατηγικών και επιχειρηματικών στόχων του Ομίλου, όπως αυτοί καθορίζονται από το ΔΣ.

Το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων αξιολογείται και εξελίσσεται διαρκώς, λαμβάνοντας υπόψη το εκάστοτε ισχύον οικονομικό περιβάλλον, τα επιχειρηματικά σχέδια, τα ιστορικά δεδομένα της Τράπεζας, τη δυναμική των αγορών, τις εποπτικές και κανονιστικές απαιτήσεις, το πλαίσιο Εταιρικής Διακυβέρνησης του Ομίλου, τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές και τα συμφέροντα των μετόχων.

Η αποτελεσματικότητα του πλαισίου διαχείρισης κινδύνων αξιολογείται μέσω συνόλου δεικτών/μετρήσεων ανά τύπο κινδύνου που παρακολουθεί συστηματικά το Group Risk Management και ενημερώνει σχετικά τη Διοίκηση.

Επιπλέον, ο Όμιλος εποπτεύεται και αξιολογείται από τις αρμόδιες αρχές σε σχέση με την εταιρική διακυβέρνηση και το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων. Σημειώνεται ότι από τον Νοέμβριο του 2014, η Τράπεζα, καθώς και οι λοιπές ελληνικές συστημικές τράπεζες, υπάγεται στο πλαίσιο ελέγχου του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού (Single Supervisory Mechanism - SSM) ο οποίος απαρτίζεται από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) και την Εθνική Αρχή Αρμόδια Αρχή (ήτοι Τράπεζα της Ελλάδος - ΤτΕ).

GROUP RISK MANAGEMENT

Το Group Risk Management είναι διοικητικά ανεξάρτητη μονάδα και επιτελεί τις αρμοδιότητες της διαχείρισης κινδύνων και ελέγχου πιστωτικού κινδύνου κατά τις διατάξεις των ΠΔ/ΤΕ 2577/2006 και του ρυθμιστικού πλαισίου CRD IV. Ο Επικεφαλής του Group Risk Management (Chief Risk Officer - CRO) ορίζεται από το ΔΣ, κατόπιν εισήγησης της Επιτροπής Κινδύνων, και η τοποθέτησή του ή η τυχόν αντικατάστασή του, με αντίστοιχη έγκριση της Επιτροπής Κινδύνων, γνωστοποιούνται στις αρμόδιες εποπτικές αρχές.

Ο Chief Risk Officer συμμετέχει ως Εκτελεστικός Γραμματέας στην Επιτροπή Κινδύνων και με την ιδιότητα του Μέλους στην Εκτελεστική Επιτροπή Ομίλου καθώς και στις κύριες Εκτελεστικές/Διοικητικές Επιτροπές της Τράπεζας. Τονίζεται δε ότι στην Ανώτατη Επιτροπή Πιστοδοτήσεων, στην Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού - Παθητικού (ALCO) καθώς και στην Επιτροπή Recovery Credit, ο CRO διατηρεί δικαίωμα αρνησικυρίας (veto power) και δύναται να αποτρέψει ενέργειες/αποφάσεις όπου κρίνει ότι είναι κατά παρέκκλιση της εγκεκριμένης Στρατηγικής Διαχείρισης Κινδύνων και Κεφαλαίου της Τράπεζας.

Οι αρμοδιότητες των Εκτελεστικών/Διοικητικών Επιτροπών στις οποίες συμμετέχει ο Chief Risk Officer περιγράφονται στον Εσωτερικό Κανονισμό Εταιρικής Διακυβέρνησης και Λειτουργίας της Τράπεζας (Προσάρτημα 03: Κανονισμοί Λειτουργίας Επιτροπών Διοικητικού Συμβουλίου, Εκτελεστικών, Διοικητικών & Λοιπών Επιτροπών και Συμβουλίων).

Σκοπός του Group Risk Management είναι η διασφάλιση της βέλτιστης χρήσης των πόρων της Τράπεζας, του κεφαλαίου της, της φήμης της και του ανθρώπινου δυναμικού της. Ο απώτερος στόχος είναι η επίτευξη της στοχοθετημένης απόδοσης της καθαρής θέσης, τόσο μέσω της συνέχισης του στρατηγικού σχεδίου της Τράπεζας όσο και μέσω της διασφάλισης ανά πάσα στιγμή ότι οι επιχειρηματικές αποφάσεις συμμορφώνονται πλήρως με την καθορισμένη διάθεση ανάληψης κινδύνων.

Στο πλαίσιο αυτό, οι κινητήριες αρχές της λειτουργίας του Group Risk Management περιλαμβάνουν:

01. Στρατηγική διαχείριση κεφαλαίου και ρευστότητας.
02. Αύξηση της εστίασης στον στρατηγικό κίνδυνο.
03. Ενίσχυση των ικανοτήτων και επιδόσεων στη διαχείριση κινδύνων.
04. Αύξηση της διαδραστικής διακυβέρνησης.
05. Εδραίωση μίας ισχυρής κουλτούρας διαχείρισης κινδύνων.

Στις αρμοδιότητες του Group Risk Management, περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, η ανάπτυξη, υλοποίηση και περιοδική αξιολόγηση μεθόδων, μοντέλων και εργαλείων, προσαρμοσμένων σε σχέση με τον κίνδυνο τιμολόγησης των προϊόντων και υπηρεσιών και η υποστήριξη των επιχειρηματικών Μονάδων για τη χρήση τους. Επίσης, η ενεργός συμμετοχή του Group Risk Management στη διαμόρφωση στρατηγικών και επιχειρησιακών στόχων καθώς και στη λήψη επενδυτικών αποφάσεων (σύμφωνα με τη διάθεση ανάληψης κινδύνων) διασφαλίζει τη διαρκή εξοικείωση με τους αναλαμβανόμενους κινδύνους και τη διάχυση κουλτούρας διαχείρισης κινδύνων σε κάθε ιεραρχικό επίπεδο του Ομίλου.

Οι δραστηριότητες του Group Risk Management υπόκεινται στον ανεξάρτητο έλεγχο του Εσωτερικού Ελέγχου, ο οποίος αξιολογεί την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα των εφαρμόζομενων διαδικασιών.

Τον Μάρτιο του 2019, εφαρμόστηκε πλήρως η νέα οργανωτική δομή του Group Risk Management, στοχεύοντας στην υποστήριξη και ευθυγράμμιση με τους στρατηγικούς στόχους της Τράπεζας, συμπεριλαμβανομένου ενός αποδοτικού και βιώσιμου επιχειρηματικού μοντέλου, στη βελτιστοποίηση της κατανομής κεφαλαίων και στην ενίσχυση της παρακολούθησης και ελέγχου των κινδύνων, σύμφωνα με τις ευρωπαϊκές ρυθμιστικές και εποπτικές αρχές. Επιπρόσθετα, η Μονάδα Group Risk Management είναι καλύτερα καταρτισμένη για να παρέχει στην Τράπεζα τις βέλτιστες πρακτικές, μοντέλα και μεθοδολογίες διαχείρισης κινδύνων, ενώ παράλληλα λειτουργεί ως αρωγός στην ενίσχυση της κουλτούρας διαχείρισης κινδύνων στον οργανισμό.

Λαμβάνοντας υπόψη την αποστολή και τους στόχους της Μονάδας Group Risk Management, δημιουργήθηκε η παρακάτω δομή τεσσάρων πυλώνων, με σαφείς καθορισμένες λειτουργίες και αρμοδιότητες. Οι τέσσερις πυλώνες είναι:

01. Risk
02. Balance Sheet & Capital Planning
03. Control
04. Analytics

Επιπλέον, σε ευθυγράμμιση με την πρωτοβουλία της Τράπεζας για ευρύτερη ενδυνάμωση του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου, καθιερώθηκε ο ρόλος του Segment Controller με διακριτή γραμμή αναφοράς στον CRO (Segment Head).

Παράλληλα με τη νέα οργανωτική δομή του Group

Risk Management, τον Σεπτέμβριο του 2019 δημιουργήθηκε επίσημα το Risk Culture Program, υπό την επίβλεψη του CRO. Το συγκεκριμένο έργο έχει ως στόχο την ανάδειξη των επιθυμητών συμπεριφορών και πρακτικών, οι οποίες ενισχύουν την αποτελεσματική κρίση και διαχείριση ανάληψης κινδύνων σε όλα τα επίπεδα του Οργανισμού, σύμφωνα με τη στρατηγική διαχείρισης κινδύνων (Risk & Capital Strategy), τις στρατηγικές προτεραιότητες, τις εταιρικές αξίες και τον Κώδικα Δεοντολογίας & Ηθικής. Το εν λόγω πρόγραμμα αποτελεί στρατηγικό έργο της Τράπεζας και δέσμευση προς τις εποπτικές αρχές.

Project Sponsor του έργου είναι ο CEO, ενώ την εποπτεία του έχει αναλάβει μία Steering Committee η οποία συστάθηκε τον Δεκέμβριο του 2019 και στην οποία συμμετέχουν Senior Leaders της Τράπεζας. Σκοπός της Steering Committee είναι η συστηματική παρακολούθηση υλοποίησης του έργου και η λήψη όλων των αποφάσεων, προκειμένου να σχεδιάζονται και να υλοποιούνται στοχευμένες ενέργειες για την ευαισθητοποίηση σε θέματα ανάληψης/διαχείρισης κινδύνων και δεοντολογικής συμπεριφοράς, τόσο της Διοικητικής Ομάδας όσο και όλων των εργαζομένων, καθώς και να εξασφαλίζεται η συνέχεια, ώστε να ολοκληρωθεί με συνέπεια το έργο.

Αναλυτικότερα για το Group Risk Management, βλ. www.piraeusbankgroup.com>Έγγραφα>Δημοσιοποιήσεις Πυλώνα III

RISK

Η Μονάδα Risk έχει την ευθύνη για τον σχεδιασμό, εξειδίκευση και υλοποίηση της στρατηγικής και των πολιτικών σε θέματα:

01. διαχείρισης κινδύνων που απορρέουν από πιστωτικά ανοίγματα, καλύμματα δανείων και τα λοιπά στοιχεία ενεργητικού, καθώς και κινδύνων αγοράς και ρευστότητας,
02. χρήσης κατάλληλων μεθόδων, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης μαθηματικών μοντέλων (models) για την πρόβλεψη, αναγνώριση, μέτρηση και παρακολούθηση των προαναφερθέντων κινδύνων, και
03. ενημέρωσης αναφορικά με την εξέλιξη των εν λόγω κινδύνων προς τις αρμόδιες Επιτροπές και τη Διοίκηση του Ομίλου σε τακτική βάση.

Επιπρόσθετα, η Μονάδα έχει την ευθύνη για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση της Διαδικασίας Εσωτερικής Αξιολόγησης Επάρκειας Ρευστότητας (Internal Liquidity Adequacy Assessment Process - ILAAP),

ενώ συντονίζει την προετοιμασία και διενέργεια ασκήσεων προσομοίωσης καταστάσεων κρίσης σχετικά με τη ρευστότητα (liquidity stress tests).

ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ

Η Μονάδα Credit Risk έχει την ευθύνη για τον σχεδιασμό, την εξειδίκευση και την υλοποίηση των πολιτικών του πλαισίου διαχείρισης των κινδύνων που απορρέουν από πιστωτικά ανοίγματα, σύμφωνα με τη διάθεση ανάληψης κινδύνων του Ομίλου, όπως αυτή έχει εγκριθεί από το ΔΣ, και σε συμμόρφωση με τις εκάστοτε υποχρεώσεις προς τις εποπτικές αρχές.

Παράλληλα, εντός του 2019, ολοκληρώθηκε η δημιουργία της κεντροποιημένης μονάδας Impairments εντός του Credit Risk με βασικές αρμοδιότητες:

01. Τον συντονισμό της διαδικασίας υπολογισμού των προβλέψεων για το υποσύνολο του χαρτοφυλακίου που ελέγχεται με την ατομική αξιολόγηση, όπως επιβάλλουν τα εκάστοτε Λογιστικά Πρότυπα και Κανονιστικές αρχές (Individual Impairment – Going Concern & Gone Concern). Η συγκεκριμένη διαδικασία πραγματοποιείται από κοινού με τις επιχειρηματικές μονάδες.
02. Τον υπολογισμό αναμενόμενων ζημιών και λογιστικών προβλέψεων του δανειακού χαρτοφυλακίου με χρήση στατιστικών μεθόδων για το υποσύνολο του χαρτοφυλακίου που ελέγχεται με τη συλλογική αξιολόγηση.

Πιστωτικός κίνδυνος είναι ο κίνδυνος πραγματοποίησης χρηματοοικονομικής ζημίας για τον Όμιλο, ο οποίος απορρέει από το ενδεχόμενο αδυναμίας των αντισυμβαλλόμενων να εκπληρώσουν τις συμβατικές/συναλλακτικές τους υποχρεώσεις.

Ο πιστωτικός κίνδυνος αποτελεί την πιο σημαντική πηγή κινδύνου για τον Όμιλο και για τον λόγο αυτό, η αποτελεσματική παρακολούθηση και διαχείρισή του αποτελεί πρωταρχικό μέλημα της Διοίκησης. Η συνολική έκθεση του Ομίλου στον πιστωτικό κίνδυνο προέρχεται, κατά κύριο λόγο, από τις πιστοδοτήσεις επιχειρηματικής και ιδιωτικής πίστης, τις επενδυτικές δραστηριότητες του Ομίλου, τις συναλλαγές στην εξω-χρηματιστηριακή αγορά, τις πράξεις διαπραγμάτευσης στις αγορές παραγώγων και τον διακανονισμό συναλλαγών. Ο βαθμός του κινδύνου που ενέχει κάθε πιστωτικό άνοιγμα εξαρτάται από πολλούς παράγοντες, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται οι γενικότερες συνθήκες της οικονομίας και της αγοράς, η χρηματοοικονομική θέση των οφειλετών, το ύψος, το είδος και η διάρκεια των ανοιγμάτων,

καθώς και η ύπαρξη καλυμμάτων και εξασφαλίσεων.

Η εφαρμογή της πιστωτικής πολιτικής, η οποία περιγράφει τις αρχές διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου του Ομίλου, διασφαλίζει την ενιαία και αποτελεσματική αντιμετώπιση του πιστωτικού κινδύνου. Στον Όμιλο εφαρμόζεται ενιαία πολιτική και πρακτική αναφορικά με τις μεθόδους αξιολόγησης και τις διαδικασίες έγκρισης, ανανέωσης και παρακολούθησης των πιστοδοτήσεων. Τα πιστοδοτικά όρια αναθεωρούνται ή/και ανανεώνονται τουλάχιστον ετησίως, ενώ τα αρμόδια εγκριτικά κλιμάκια καθορίζονται με βάση το ύψος και την κατηγορία του συνολικού πιστωτικού κινδύνου που αναλαμβάνει ο Όμιλος για κάθε οφειλέτη ή ομάδα οφειλετών που σχετίζονται μεταξύ τους (έννοια ενός οφειλέτη).

Μέτρηση και Παρακολούθηση Πιστωτικού Κινδύνου

Η διαρκής ανάπτυξη υποδομών, συστημάτων και μεθοδολογιών για την ποσοτικοποίηση και την αξιολόγηση του πιστωτικού κινδύνου αποτελεί βασική προϋπόθεση για την έγκαιρη και αποτελεσματική υποστήριξη της Διοίκησης και των επιχειρηματικών Μονάδων στη λήψη αποφάσεων, τον καθορισμό πολιτικών και τη συμμόρφωση με εποπτικές απαιτήσεις.

Για την παρακολούθηση και μέτρηση του πιστωτικού κινδύνου που σχετίζεται με τα δάνεια και τις απαιτήσεις του Ομίλου:

01. Αξιολογείται συστηματικά η πιστοληπτική ικανότητα του αντισυμβαλλόμενου και εκτιμάται το ενδεχόμενο αθέτησης των συμβατικών του υποχρεώσεων.
02. Εκτιμάται το πιθανό ποσοστό ανάκτησης το οποίο ενδέχεται να εισπράξει ο Όμιλος στην περίπτωση που ο πιστούχος/αντισυμβαλλόμενος αθετήσει τις υποχρεώσεις του. Η εκτίμηση γίνεται με βάση τα υφιστάμενα καλύμματα, εξασφαλίσεις, αναμενόμενες εισπράξεις από τον πελάτη και την πιθανότητα επαναφοράς σε ενήμερη κατάσταση.

Ο Όμιλος αξιολογεί την πιστοληπτική ικανότητα των αντισυμβαλλομένων και εκτιμά το ενδεχόμενο αθέτησης των συμβατικών τους υποχρεώσεων, χρησιμοποιώντας μαθηματικά μοντέλα πιστοληπτικών διαβαθμίσεων προσαρμοσμένα στις κατηγορίες και στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των αντισυμβαλλομένων. Τα μοντέλα αυτά συνδυάζουν τη χρηματοοικονομική και στατιστική ανάλυση με την κρίση των αρμοδίων στελεχών.

Η διαβάθμιση για κάθε πιστούχο εφαρμόζεται κατά τον καθορισμό των πιστοδοτικών ορίων και ανανεώνεται κατ' ελάχιστον, σε ετήσια βάση. επικαιροποίηση των διαβαθμίσεων γίνεται ακόμη και στις περιπτώσεις όπου προκύπτουν νέες πληροφορίες οι οποίες μπορούν να διαφοροποιήσουν σημαντικά τον ενδεχόμενο πιστωτικό κίνδυνο. Ο Όμιλος επικυρώνει τουλάχιστον σε ετήσια βάση την προβλεπτική ικανότητα των υποδειγμάτων πιστοληπτικής αξιολόγησης, εξασφαλίζοντας έτσι τη δυνατότητα ορθής απεικόνισης του ενδεχόμενου πιστωτικού κινδύνου και επιτρέποντας την έγκαιρη λήψη ενεργειών για την αντιμετώπιση πιθανών προβλημάτων.

Αναλυτικότερα για τη μέτρηση και την παρακολούθηση του πιστωτικού κινδύνου δανείων και απαιτήσεων, βλ. www.piraeusbankgroup.com>Ενημέρωση Επενδυτών>Οικονομικά Στοιχεία>Οικονομικές Καταστάσεις & Λοιπές Πληροφορίες

Διαχείριση Ορίων και Τεχνικές Μείωσης Πιστωτικού Κινδύνου

Ο Όμιλος διαχειρίζεται, ελέγχει και περιορίζει το ύψος και τη συγκέντρωση του πιστωτικού κινδύνου, εφαρμόζοντας σύστημα πιστοδοτικών ορίων, τα οποία προσδιορίζουν τη μέγιστη αποδεκτή ανάληψη κινδύνου.

Για τον καθορισμό των ορίων πελατών λαμβάνονται υπόψη τυχόν καλύμματα ή εξασφαλίσεις που μειώνουν το ύψος του αναλαμβανόμενου κινδύνου. Ο Όμιλος κατατάσσει τον κίνδυνο των πιστοδοτήσεων του σε κατηγορίες κινδύνου ανάλογα με το είδος των συνδεδεμένων καλυμμάτων ή εξασφαλίσεων και τη δυνατότητα ρευστοποίησής τους. Τα ανώτατα πιστοδοτικά όρια που μπορούν να εγκριθούν, ανά κατηγορία κινδύνου, καθορίζονται από το ΔΣ. Στον Όμιλο, καμία πιστοδότηση δεν εγκρίνεται από ένα μόνο πρόσωπο, καθώς κατά κανόνα απαιτείται η έγκριση τουλάχιστον δύο στελεχών ή Επιτροπής Εγκρίσεων. Ανάλογα με το ύψος του κινδύνου έχουν οριστεί κλιμάκια Επιτροπών Εγκρίσεων, ο ρόλος των οποίων στη διαμόρφωση της συνολικής ποιότητας του χαρτοφυλακίου πιστοδοτήσεων του Ομίλου είναι ιδιαίτερα σημαντικός και περιγράφεται στην πιστωτική πολιτική.

Τα πιστοδοτικά όρια έχουν διάρκεια ισχύος μέχρι δώδεκα μήνες και υπόκεινται σε ετήσια ή συχνότερη αναθεώρηση. Τα αρμόδια ή τα ανώτερα κλιμάκια Επιτροπών Εγκρίσεων μπορούν, όταν συντρέχουν ειδικοί λόγοι, να επιλέξουν διάρκεια ισχύος των πιστοδοτικών ορίων μικρότερη των δώδεκα μηνών. Τα υπόλοιπα παρακολουθούνται έναντι των θεσπι-

σμένων ορίων και τυχόν υπερβάσεις αναφέρονται και αντιμετωπίζονται εγκαίρως.

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΠΟΜΕΙΩΣΗΣ ΚΑΙ ΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ ΠΡΟΒΛΕΨΕΩΝ

Ο Όμιλος εξετάζει συστηματικά αν υπάρχουν βάσιμες και αντικειμενικές ενδείξεις ότι μία απαίτηση έχει υποστεί απομείωση της αξίας της. Για τον σκοπό αυτό διενεργεί σε κάθε ημερομηνία σύνταξης χρηματοοικονομικών καταστάσεων έλεγχο απομείωσης της αξίας των δανείων του, σύμφωνα με τις γενικές αρχές και τη μεθοδολογία που περιγράφονται στα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Αναφοράς, όπως αυτές έχουν ενσωματωθεί στην Πολιτική Απομείωσης και Σχηματισμού Προβλέψεων, και σχηματίζει ανάλογες προβλέψεις.

Μία απαίτηση έχει υποστεί απομείωση όταν η λογιστική της αξία είναι μεγαλύτερη από το αναμενόμενο ανακτήσιμο ποσό. Το ανακτήσιμο ποσό προσδιορίζεται από το σύνολο της παρούσας αξίας των εισπράξεων και της παρούσας αξίας από τη ρευστοποίηση τυχόν καλυμμάτων ή εξασφαλίσεων σε περίπτωση αδυναμίας του πιστούχου να αποπληρώσει το δάνειο, καθώς και από την πιθανότητα να επανέλθει σε ενήμερη κατάσταση. Όταν υπάρχουν ενδείξεις ότι ο Όμιλος δεν θα μπορέσει να εισπράξει όλα τα οφειλόμενα ποσά σύμφωνα με τους συμβατικούς όρους μίας απαίτησης, σχηματίζεται πρόβλεψη για την απομείωση της αξίας της απαίτησης. Το ποσό της πρόβλεψης είναι η διαφορά μεταξύ της λογιστικής αξίας και του ανακτήσιμου ποσού της απαίτησης.

Η εκτίμηση ύπαρξης απομείωσης και ο σχηματισμός προβλέψεων διενεργούνται εξατομικευμένα σε επίπεδο δανείου για όλες τις χορηγήσεις που ο Όμιλος θεωρεί ότι εμπεριέχουν κίνδυνο άνω ορισμένων θεσπισμένων ορίων και συλλογικά σε επίπεδο ομάδας δανείων (π.χ. χαρτοφυλάκιο στεγαστικών, καταναλωτικών δανείων κ.λπ.) για όλες τις υπόλοιπες περιπτώσεις.

Η εκτίμηση για απομείωση διενεργείται συλλογικά για απαιτήσεις (χαρτοφυλάκια απαιτήσεων) με κοινά χαρακτηριστικά κινδύνου, οι οποίες σε ατομική βάση δεν θεωρούνται σημαντικές.

ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΔΑΝΕΙΩΝ

Ως ρυθμισμένα χαρακτηρίζονται τα ανοίγματα που προκύπτουν από δανειακές συμβάσεις στις οποίες έχουν εφαρμοστεί μέτρα ρύθμισης (forbearance measures). Τα μέτρα αυτά θεωρούνται ως διευκόλυνση του Ομίλου και της Τράπεζας προς τους πι-

στούχους, οι οποίοι αντιμετωπίζουν ή πρόκειται να αντιμετωπίσουν οικονομική δυσχέρεια στην εκπλήρωση των χρηματοοικονομικών υποχρεώσεών τους. Το καθεστώς της ρύθμισης μπορεί να περιλαμβάνει τροποποίηση των συμβατικών όρων και προϋποθέσεων ή/και αναχρηματοδότηση της οφειλής.

Τα μέτρα ρύθμισης δεν οδηγούν σε αποαναγνώριση, παρά μόνο εάν η ρύθμιση αυτή μεταβάλλει ουσιαστικά τους όρους της αρχικής σύμβασης.

ΚΙΝΔΥΝΟΣ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑΣ

Η Μονάδα Liquidity Risk Management έχει την ευθύνη για τον σχεδιασμό, την εξειδίκευση και την υλοποίηση των πολιτικών του πλαισίου διαχείρισης κινδύνου ρευστότητας, σύμφωνα με τη διάθεση ανάληψης κινδύνων του Ομίλου, όπως αυτή έχει εγκριθεί από το ΔΣ, και σε συμμόρφωση με τις εκάστοτε υποχρεώσεις προς τις εποπτικές αρχές.

Η Διοίκηση αναγνωρίζει ότι η αποτελεσματική διαχείριση του κινδύνου ρευστότητας συμβάλλει ουσιαστικά στην ικανότητα εκπλήρωσης των χρηματοοικονομικών υποχρεώσεων του Ομίλου και στη διαφύλαξη των οικονομικών αποτελεσμάτων και του κεφαλαίου του. Ο κίνδυνος ρευστότητας που διατρέχει ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα ορίζεται ως ο κίνδυνος αδυναμίας εκπλήρωσης των υποχρεώσεών του, όταν αυτές καταστούν πληρωτέες, χωρίς την ανάληψη σημαντικής οικονομικής απώλειας ή μη αποδεκτού κόστους σε διαρκή βάση, συμπεριλαμβανομένων συνθηκών κρίσης.

Ο Όμιλος εφαρμόζει ενιαία Πολιτική Διαχείρισης Κινδύνου Ρευστότητας εγκεκριμένη από την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων του ΔΣ. Η πολιτική αυτή συμμορφώνεται με τις εποπτικές διατάξεις και είναι σύμφωνη με διεθνώς βέλτιστες εφαρμοσμένες πρακτικές.

Η πολιτική αυτή περιγράφει τους βασικούς ορισμούς και μεθοδολογίες εκτίμησης του κινδύνου ρευστότητας, καθορίζει τους ρόλους και τις ευθύνες των εμπλεκόμενων μονάδων και στελεχών της Τράπεζας και των θυγατρικών, και περιγράφει οδηγίες για τον χειρισμό καταστάσεων κρίσης ρευστότητας. Για την ορθή διαχείριση του κινδύνου ρευστότητας ο Όμιλος παρακολουθεί και διαχειρίζεται, μεταξύ άλλων, το ύψος, την ποιότητα και τη διάρθρωση/διασπορά των στοιχείων ρευστών διαθεσίμων, την ανάλυση των ταμειακών χρηματοροών που προκύπτουν από τα στοιχεία ενεργητικού και παθητικού (εισορές, εκροές) σε χρονικές περιόδους, τη διάρθρωση/διασπορά και το κόστος των πηγών χρηματοδότη-

σης, τη διάρθρωση/διασπορά και τη χρηματοδοτική ικανότητα των διαθέσιμων ενεχύρων και τις ανάγκες χρηματοδότησης σε τοπικά και ξένα νομίσματα.

Επιπλέον, η πολιτική ορίζει και ένα Σχέδιο Διαχείρισης Καταστάσεων Κρίσης Ρευστότητας, το οποίο τίθεται σε εφαρμογή σε περίπτωση κρίσης ρευστότητας. Μία τέτοια κρίση μπορεί να οφείλεται είτε σε συγκεκριμένο γεγονός που σχετίζεται με τις δραστηριότητες της Τράπεζας είτε στις γενικότερες συνθήκες των αγορών. Στο σχέδιο διαχείρισης καταστάσεων κρίσης ρευστότητας καταγράφονται συγκεκριμένες συνθήκες ενεργοποίησής του, καθώς και ενδείξεις αυξημένης ετοιμότητας.

Η Τράπεζα και ο Όμιλος υπολογίζουν τους δείκτες: Δείκτης Κάλυψης Ρευστότητας (Liquidity Coverage Ratio - LCR) και Δείκτης Καθαρής Σταθερής Χρηματοδότησης (Net Stable Funding Ratio - NSFR), σε μηνιαία και τριμηνιαία βάση αντίστοιχα, όπως ορίζει ο Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 575/2013.

Βάσει της Οδηγίας 2013/36/ΕΕ (γνωστής ως CRD IV), τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να διαθέτουν ολοκληρωμένες στρατηγικές, διαδικασίες, πολιτικές και συστήματα που διασφαλίζουν την επαρκή παρακολούθηση του κινδύνου ρευστότητας. Βάσει της Οδηγίας, η Τράπεζα υπέβαλε στον SSM την ετήσια έκθεση για τη Διαδικασία Εσωτερικής Αξιολόγησης Επάρκειας Ρευστότητας (ILAAP) το έτος 2019, η οποία εμπεριέχει τις διαδικασίες που διέπουν τη διαχείριση του κινδύνου ρευστότητας καθώς και τα βασικά αποτελέσματα της αξιολόγησης της τρέχουσας και μελλοντικής θέσης ρευστότητας για την Τράπεζα και τον Όμιλο. Επιπλέον, στο πλαίσιο των διαδικασιών ICAAP και ILAAP εξετάστηκαν σενάρια προσομοίωσης καταστάσεων κρίσης και αξιολογήθηκε η επίπτωσή τους επί της θέσης της Τράπεζας και του Ομίλου και επί των υποχρεωτικών δεικτών ρευστότητας.

Κατά τη διάρκεια του 2019, η βελτίωση των συνθηκών αγοράς και ρευστότητας, καθώς και οι θετικές εξελίξεις στα στοιχεία ισολογισμού του Ομίλου οδήγησαν στη συνεχιζόμενη αύξηση των ρευστών διαθεσίμων και ώθησαν τον Δείκτη Κάλυψης Ρευστότητας (LCR) σε αυξανόμενα επίπεδα. Στις 31/12/2019 και οι δύο δείκτες ρευστότητας της Βασιλείας III (LCR και NSFR) υπερέβαιναν το ελάχιστο αποδεκτό όριο του 100%.

Η απομόχλευση του δανειακού χαρτοφυλακίου, σε συνδυασμό με την υπό εξέλιξη αποκατάσταση των καταθέσεων πελατών, τη βελτιωμένη πρόσβαση

στις διατραπεζικές αγορές και την έκδοση του ομολόγου μειωμένης εξασφάλισης (Tier 2 Subordinated Note) τον Ιούνιο 2019, επέτρεψαν τη μείωση της χρηματοδότησης από Κεντρικές Τράπεζες και τη βελτίωση του μίγματος χρηματοδότησης του Ομίλου, ενώ οδήγησαν και στην αύξηση του αποθέματος των υψηλής ποιότητας ρευστοποιήσιμων στοιχείων (HQLA).

Στις 31/12/2019, ο δείκτης LCR του Ομίλου ανερχόταν σε 117%.

Στις 31/12/2018 ο παραπάνω δείκτης ανερχόταν σε 62%. Για το 2019 ο Δείκτης Δανείων προς Καταθέσεις (LDR) ανερχόταν σε 79% (έναντι 85% στις 31/12/2018).

Εντός του 2019, οι καταθέσεις του Ομίλου, συνεχίζοντας την ανοδική τους πορεία, αυξήθηκαν σε €47,4 δισ. από €44,7 δισ. στις 31/12/2018 (+6%). Η χρηματοδότηση από το Ευρωσύστημα μειώθηκε κατά €2,85 δισ., ανερχόμενη σε €0,35 δισ. στις 31/12/2019, έναντι €3,2 δισ. στις 31/12/2018, και αποτελούμενη εξ ολοκλήρου από μακροχρόνια χρηματοδότηση τύπου TLTRO (Targeted Long-Term Refinancing Operations).

ΚΙΝΔΥΝΟΣ ΑΓΟΡΑΣ

Η Μονάδα Market Risk Management έχει την ευθύνη για τον σχεδιασμό, την εξειδίκευση και την υλοποίηση των πολιτικών του πλαισίου διαχείρισης κινδύνου αγοράς, σύμφωνα με τη διάθεση ανάληψης κινδύνων του Ομίλου, όπως αυτή έχει εγκριθεί από το ΔΣ, και σε συμμόρφωση με τις εκάστοτε υποχρεώσεις προς τις εποπτικές αρχές.

Ο κίνδυνος αγοράς αφορά την πιθανότητα απωλειών λόγω μεταβολής στο επίπεδο ή στη μεταβλητότητα των τιμών αγοράς, όπως είναι οι τιμές μετοχών, επιτοκίων ή συναλλαγματικών ισοτιμιών.

Η Επιτροπή Κινδύνων της Τράπεζας έχει εγκρίνει ενιαία πολιτική διαχείρισης κινδύνου αγοράς, η οποία εφαρμόζεται στην Τράπεζα και περιγράφει τους βασικούς ορισμούς που αφορούν τη διαχείριση του κινδύνου αγοράς και καθορίζει τους ρόλους και τις ευθύνες των εμπλεκόμενων Μονάδων και στελεχών.

Η Τράπεζα εφαρμόζει σύγχρονες και ευρέως αποδε-

κτές τεχνικές για τη μέτρηση του κινδύνου αγοράς. Συγκεκριμένα, υπολογίζονται δείκτες ευαισθησίας, όπως η μέτρηση PV01 (δυσμενής επίπτωση στην καθαρή τρέχουσα αξία όλων των στοιχείων ισολογισμού έναντι παράλληλης μετατόπισης των καμπυλών επιτοκίων κατά 1 μ.β. σε όλα τα νομίσματα), καθώς και η Αξία σε Κίνδυνο Value at Risk - VaR, η οποία ενσωματώνει το σύνολο των παραγόντων κινδύνου.

Για κάθε δραστηριότητα που ενέχει κίνδυνο αγοράς έχουν θεσπιστεί κατάλληλα όρια, ανά είδος κινδύνου, τα οποία ελέγχονται σε συστηματική βάση. Η διαχείριση του κινδύνου αγοράς δεν περιορίζεται στις δραστηριότητες διαπραγμάτευσης του χαρτοφυλακίου συναλλαγών, αλλά καλύπτει το σύνολο της Κατάστασης Χρηματοοικονομικής Θέσης.

Η εκτίμηση Αξίας σε Κίνδυνο είναι η εκτίμηση της μέγιστης δυνητικής μείωσης (ζημίας) στην καθαρή τρέχουσα αξία ενός χαρτοφυλακίου που μπορεί να συμβεί σε ένα καθορισμένο χρονικό διάστημα και για ένα συγκεκριμένο επίπεδο εμπιστοσύνης (confidence level). Η Τράπεζα εφαρμόζει τις ακόλουθες τρεις μεθόδους για τον υπολογισμό του Value at Risk:

01. την παραμετρική μέθοδο υπολογισμού Value at Risk, με χρονικό ορίζοντα μίας ημέρας και επίπεδο εμπιστοσύνης 99%, με ιστορικές παρατηρήσεις δύο ετών και ίση στάθμιση μεταξύ των παρατηρήσεων,
02. την παραμετρική μέθοδο υπολογισμού Value at Risk, με χρονικό ορίζοντα μίας ημέρας και επίπεδο εμπιστοσύνης 99% και με δεδομένα αγοράς στα οποία λαμβάνονται υπόψη με μεγαλύτερη βαρύτητα οι πρόσφατες παρατηρήσεις (μεταβλητότητες και συντελεστές συσχέτισης που υπολογίζονται με τη μεθοδολογία εκθετικής εξομάλυνσης, $\lambda=0,94$), και
03. την παραμετρική μέθοδο υπολογισμού Value at Risk με τη χρήση μεταβλητοτήτων και συντελεστών συσχέτισης που αφορούν περίοδο κρίσης (Stressed Value at Risk), ώστε να εκτιμάται η δυνητική επίπτωση στις σημερινές θέσεις.

Επίσης, ο υπολογισμός των μεταβλητοτήτων και του πίνακα συσχέτισης πραγματοποιείται σε ημερήσια βάση. Η μεθοδολογία Value at Risk δεν μπορεί να καλύψει εκτίμηση οικονομικών απωλειών που μπορεί να προκύψουν από ακραίες συνθήκες αγοράς, και γι' αυτό τον λόγο οι μετρήσεις συνοδεύονται από έναν αριθμό σεναρίων προσομοίωσης καταστάσεων κρίσης. Τα σενάρια αυτά βασίζονται στους κύριους παράγοντες κινδύνου που μπορεί να επηρεάσουν την αξία των στοιχείων του ισολογισμού.

Η Τράπεζα εφαρμόζει πρόγραμμα εκ των υστέρων ελέγχου (back-testing) για το χαρτοφυλάκιο συναλλαγών της και για τις εκτιμήσεις του μεγέθους Αξίας σε Κίνδυνο. Σε καθημερινή βάση συγκρίνεται η τιμή Value at Risk, όπως αυτή υπολογίζεται, με την αντίστοιχη μεταβολή στην αξία του χαρτοφυλακίου λόγω μεταβολής των τιμών της αγοράς.

Η τιμή VaR στις 31/12/2019 για τα Trading και FVTOCI χαρτοφυλάκια της Τράπεζας και την εκθετική μεταβλητότητα ήταν €11,42 εκατ.

Η εκτίμηση αυτή αναλύεται σε €11,43 εκατ. τιμή VaR για τον επιτοκιακό κίνδυνο, €1,15 εκατ. για τον κίνδυνο μετοχών, €0,21 εκατ. για τον συναλλαγματικό κίνδυνο και σε μηδενική για τον κίνδυνο εμπορευμάτων. Με τη διάρθρωση του χαρτοφυλακίου συναλλαγών στις 31/12/2019, επιτυγχάνεται μείωση €1,37 εκατ. στη συνολική τιμή VaR, λόγω του βαθμού διαφοροποίησης του χαρτοφυλακίου.

Συνολικά, η τιμή VaR κυμαίνεται σε χαμηλά επίπεδα και είναι εντός του πλαισίου διάθεσης ανάληψης κινδύνων.

Ποσά σε € εκατ.	Συνολικό Χαρτοφυλάκιο Τράπεζας - Συνολικό VaR	VaR Επιτοκιακός Κίνδυνος	VaR Κίνδυνος Μετοχών	VaR Συναλλαγματικός Κίνδυνος	VaR Κίνδυνος Εμπορευμάτων	Μείωση Λόγω Διαφοροποίησης Χαρτοφυλακίου
2019	11,42	11,43	1,15	0,21	0,0	-1,37
2018	4,38	4,47	1,17	0,16	0,0	-1,43
2017	11,52	11,45	0,21	0,28	0,0	-0,42

Η Τράπεζα εφαρμόζει Πολιτική Διαχείρισης Επιτοκιακού Κινδύνου και υιοθετεί τεχνικές εκτίμησης κινδύνων που βασίζονται στην ανάλυση επιτοκιακού ανοίγματος (Interest Rate Gap Analysis).

Η ανάλυση επιτοκιακού ανοίγματος επιτρέπει την εκτίμηση του επιτοκιακού κινδύνου μέσω του δείκτη «Επιτοκιακά Αποτελέσματα σε Κίνδυνο», ο οποίος εκφράζει την αρνητική επίπτωση στο προβλεπόμενο ετήσιο επιτοκιακό αποτέλεσμα από μία παράλληλη σε όλες τις διάρκειες μεταβολή των επιτοκίων σε όλα τα νομίσματα.

- (risk appetite framework) σύμφωνα με τις κατευθύνσεις της Επιτροπής Κινδύνων και του ΔΣ,
- της εφαρμογής ολοκληρωμένου πλαισίου για την παρακολούθηση και την αξιολόγηση του κεφαλαιακού προγραμματισμού,
 - της προετοιμασίας και της διενέργειας τακτικών ασκήσεων προσομοίωσης καταστάσεων κρίσης (stress-testing), και
 - της μέτρησης, παρακολούθησης και διαχείρισης των κεφαλαιακών απαιτήσεων που προκύπτουν από τη λειτουργική δραστηριότητα της Τράπεζας και των θυγατρικών της.

BALANCE SHEET & CAPITAL PLANNING

Η Μονάδα Balance Sheet & Capital Planning έχει την ευθύνη για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση της στρατηγικής και των πολιτικών σε θέματα κεφαλαιακής επάρκειας και διαχείρισης εποπτικού και εσωτερικού κεφαλαίου στον Όμιλο, σύμφωνα με τη διάθεση ανάληψης κινδύνων του Ομίλου, όπως αυτή έχει εγκριθεί από το ΔΣ, και σε συμμόρφωση με τις εκάστοτε υποχρεώσεις προς τις εποπτικές αρχές.

Ειδικότερα, η Μονάδα υποστηρίζει τη διαμόρφωση και την υλοποίηση της στρατηγικής για την αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων, τη βελτιστοποίηση του ισολογισμού και την επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων του Ομίλου, μέσω:

- της ανάπτυξης, τήρησης και διάχυσης ενός αποτελεσματικού πλαισίου διάθεσης ανάληψης κινδύνων

Τα ίδια κεφάλαια του Ομίλου ορίζονται σύμφωνα με το ρυθμιστικό και εποπτικό πλαίσιο, την Οδηγία 2013/36/EU και τον Κανονισμό (ΕΕ) 575/2013, εγκεκριμένο από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο (CRDIV/CRR). Το ρυθμιστικό πλαίσιο απαιτεί από κάθε Τραπεζικό Όμιλο να διαθέτει ένα ελάχιστο επίπεδο εποπτικών ιδίων κεφαλαίων σε σχέση με το ύψος των αναλαμβανόμενων κινδύνων.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρατίθενται επιλεγμένα στοιχεία κεφαλαιακής επάρκειας του Ομίλου για τις 31/12/2019.

Επιλεγμένα Στοιχεία Κεφαλαιακής Επάρκειας

Ποσά σε € εκατ.	31/12/2019
Κεφάλαιο κοινών μετοχών της κατηγορίας 1 (Common Equity Tier 1)	6.403
Κεφάλαιο της κατηγορίας 1 (Tier 1)	6.403
Σύνολο εποπτικών ιδίων κεφαλαίων (Own Funds)	6.798
Σύνολο σταθμισμένου έναντι των κινδύνων ενεργητικού*	45.565
Συνολικός δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας	14,92%
Δείκτης κεφαλαίου κοινών μετοχών κατηγορίας 1	14,05%
Συνολικός δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας – pro-forma**	16,78%
Δείκτης κεφαλαίου κοινών μετοχών κατηγορίας 1 – pro-forma**	14,83%
Δείκτης μόχλευσης	10,52%

* (εντός και εκτός ισολογισμού στοιχεία)

** pro-forma συμπεριλαμβανομένων των κερδών χρήσης 2019, της έκδοσης €0,5 δισ. Tier 2 που πραγματοποιήθηκε τον Φεβρουάριο 2020 και διακρατούμενων για πώληση χαρτοφυλακίων ύψους €0,3 δισ. στο σταθμισμένο ενεργητικό.

Υπολογίστηκαν βάσει των κανόνων του ισχύοντος ρυθμιστικού πλαισίου και μετά την εφαρμογή, όπου αυτό απαιτείται, των μεταβατικών διατάξεων του Κανονισμού (ΕΕ) 575/2013. Οι δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας καλύπτουν τις ελάχιστες εποπτικές απαιτήσεις.

Οι βασικοί στόχοι του Ομίλου σχετικά με τη διαχείριση της κεφαλαιακής του επάρκειας είναι:

01. η συμμόρφωση με τις κεφαλαιακές απαιτήσεις έναντι αναλαμβανόμενων κινδύνων, σύμφωνα με το εποπτικό πλαίσιο,
02. η διαφύλαξη της δυνατότητας του Ομίλου να συνεχίσει απρόσκοπτα τις δραστηριότητές του έτσι ώστε να προσφέρει αποδόσεις και οφέλη στους μετόχους και να διασφαλίσει την εμπιστοσύνη των συναλλασσόμενων,
03. η διατήρηση μίας ισχυρής και σταθερής κεφαλαιακής βάσης η οποία να στηρίζει τα επιχειρηματικά σχέδια της Διοίκησης του Ομίλου,
04. η διατήρηση και ενίσχυση των υφιστάμενων υποδομών, πολιτικών, διαδικασιών και μεθοδολογιών για την επαρκή κάλυψη των εποπτικών αναγκών, στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, και
05. η μετάδοση και βελτίωση της κουλτούρας διαχείρισης κεφαλαίων.

Κατά τη διάρκεια του 2019, ο Όμιλος συνέχισε να υλοποιεί δράσεις για τη βελτίωση των υποδομών και την ενδυνάμωση των πολιτικών, διαδικασιών και μεθοδολογιών μέτρησης κινδύνων και χρήσης κεφαλαίων. Συνοπτικά, οι σημαντικότερες δράσεις που πραγματοποιήθηκαν περιλαμβάνουν:

01. την ενίσχυση της πολιτικής και των διαδικασιών του Πυλώνα I,
02. την ενίσχυση του πλαισίου ανάλυσης και αναφοράς των κεφαλαίων, συμπεριλαμβανομένης

- της μετάβασης σε αναβαθμισμένες υποδομές,
03. τη συμβολή στην επιτυχή εφαρμογή των πρωτοβουλιών διαχείρισης του σταθμισμένου ως προς τον κίνδυνο ενεργητικού (Risk Weighted Assets-RWA),
04. την αναβάθμιση των εποπτικών δημοσιοποιήσεων του Πυλώνα III, καθώς και την ενίσχυση της πολιτικής και των διαδικασιών που τον διέπουν, τη βελτίωση της μεθοδολογίας μέτρησης του κεφαλαιακού κόστους νέων χορηγήσεων και τη συστηματική υλοποίησή της σε ειδική πλατφόρμα υπολογισμού,
05. την ενίσχυση της διακυβέρνησης της Διαδικασίας Αξιολόγησης Επάρκειας Εσωτερικού Κεφαλαίου (ICAAP),
06. τη συνεχιζόμενη βελτίωση του πλαισίου αρχών, πολιτικών, διαδικασιών και μεθοδολογιών της Διαδικασίας Αξιολόγησης Επάρκειας Εσωτερικού Κεφαλαίου (ICAAP) υπό τον Πυλώνα II της Βασιλείας, λαμβάνοντας υπόψη τις τρέχουσες οδηγίες και κατευθύνσεις της EBA και του SSM,
07. την περαιτέρω ενίσχυση της διακυβέρνησης, των μεθοδολογιών και των υποστηρικτικών υποδομών για τη διενέργεια εσωτερικών και εποπτικών ασκήσεων προσομοίωσης καταστάσεων κρίσης (Stress Testing),
08. τη συμβολή στην εκπόνηση της πολιτικής σχετικά με τη σημαντική μεταβίβαση κινδύνων (SRT) της Τράπεζας και την προετοιμασία για προγραμματισμένες τιτλοποιήσεις Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (Non-Performing Exposures-NPEs), τη διεξαγωγή περιοδικών διαγνωστικών ασκήσεων στη δομή του ισολογισμού και τις πρωτοβουλίες βελτιστοποίησής του, και
09. τον εμπλουτισμό και την επικαιροποίηση της Στρατηγικής Κινδύνου και Κεφαλαίων βάσει του στρατηγικού σχεδίου και των τρεχουσών συνθηκών/ υποχρεώσεων του Ομίλου.

CONTROL

Την ευθύνη για την αναγνώριση, παρακολούθηση και αξιολόγηση όλων των ειδών κινδύνων (πιστωτικός, αγοράς, λειτουργικός, ρευστότητας κ.λπ.) που απορρέουν από τις δραστηριότητες της Τράπεζας, μέσω της σχεδίασης, ανάπτυξης, εφαρμογής και αξιολόγησης ενός επαρκούς Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου (Internal Control System) και με στόχο τη διασφάλιση της ασφαλούς και αποτελεσματικής λειτουργίας της Τράπεζας και της επίτευξης των επιχειρηματικών της στόχων. Η Μονάδα συνεργάζεται με τους Segment Controllers για την επίτευξη των παραπάνω στόχων.

Επιπλέον, έχει την ευθύνη για τον σχεδιασμό, την εξειδίκευση και υλοποίηση αποτελεσματικού πλαισίου διαχείρισης των αναλαμβανόμενων λειτουργικών κινδύνων (πολιτικών, μεθοδολογιών και διαδικασιών) με βάση τη Στρατηγική Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου και τις εκάστοτε απαιτήσεις των εποπτικών αρχών.

Επίσης, είναι υπεύθυνη για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση της αξιολόγησης και επισκόπησης του πιστωτικού κινδύνου του χορηγητικού χαρτοφυλακίου του Ομίλου. Αναλυτικότερα, η δράση της προβλέπει: (α) συστηματική αξιολόγηση (Credit Review) των πιστωτικών ορίων σε σχέση τόσο με το ύψος και τη μορφή των αναλαμβανόμενων κινδύνων ανά πιστούχο (ή όμιλο πιστούχων) όσο και την Πιστωτική Πολιτική, και (β) επισκόπηση της αποτελεσματικής παρακολούθησης του πιστωτικού κινδύνου μέσω δειγματοληπτικών ελέγχων.

Επιπλέον, το Control, μέσω της Μονάδας Επικύρωσης Υποδειγμάτων, είναι υπεύθυνο για τη διενέργεια ανεξάρτητων αξιολογήσεων των υποδειγμάτων της Τράπεζας, προκειμένου να επικυρωθεί η αξιοπιστία, η ακρίβεια και η αποτελεσματικότητά τους. Το πεδίο εφαρμογής της επικύρωσης περιλαμβάνει υποδείγματα πιστωτικού κινδύνου, λειτουργικού κινδύνου, κινδύνου αγοράς και ρευστότητας, κινδύνου επιτοκίου, καθώς και άλλα υποδείγματα που χρησιμοποιούνται από την Τράπεζα. Οι αξιολογήσεις προτεραιοποιούνται στο πλαίσιο του Ετήσιου Πλάνου Επικύρωσης Υποδειγμάτων, το οποίο εγκρίνεται από την Επιτροπή Εποπτείας Υποδειγμάτων. Οι εκθέσεις επικύρωσης υποδειγμάτων με τα αποτελέσματα των δραστηριοτήτων επικύρωσης, συμπεριλαμβανομένων των αντίστοιχων ευρημάτων και συστάσεων, υποβάλλονται προς έγκριση στην Επιτροπή Εποπτείας Υποδειγμάτων.

Κατά τη διάρκεια του 2019, το Group Control ηγήθηκε/συμμετείχε σε μία σειρά στρατηγικών και λειτουργι-

κών πρωτοβουλιών διαχείρισης κινδύνων. Ενδεικτικά:

01. ενίσχυση του Control με εξειδικευμένο προσωπικό,
02. αναδιάρθρωση της εσωτερικής οργανωτικής δομής των μονάδων του Control,
03. δημιουργία και ανάθεση του ρόλου του Unit Controller σε όλες τις μονάδες του Control με σκοπό τη διασφάλιση της επαρκούς και αποτελεσματικής εφαρμογής του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου, και
04. διαχείριση έργου Managing Technology & Security risks (Διαχείριση Κινδύνων Τεχνολογίας και Ασφάλειας) στη 2η γραμμή Άμυνας στο πλαίσιο του Group Risk Management.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ

Η Μονάδα Operational Risk & Control έχει την ευθύνη για τον σχεδιασμό, την εξειδίκευση και την υλοποίηση αποτελεσματικού πλαισίου διαχείρισης των αναλαμβανόμενων λειτουργικών κινδύνων (πολιτικών, μεθοδολογιών και διαδικασιών), με βάση τη Στρατηγική Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου και τις εκάστοτε απαιτήσεις των εποπτικών αρχών.

Επιπλέον, έχει την ευθύνη για την παροχή ενημέρωσης αναφορικά με την εξέλιξη των εν λόγω κινδύνων προς τις αρμόδιες Επιτροπές και τη Διοίκηση του Ομίλου.

Ως λειτουργικός κίνδυνος ορίζεται το ενδεχόμενο ζημίας που προέρχεται από την ανεπάρκεια ή αποτυχία εσωτερικών διαδικασιών και συστημάτων, από ανθρώπινο παράγοντα ή από εξωτερικά γεγονότα.

Κατά τη διαδικασία αναγνώρισης κινδύνων που εφαρμόζεται από την Τράπεζα σε ετήσια βάση, κάτω από την ευρύτερη κατηγορία του Λειτουργικού Κινδύνου αναγνωρίστηκαν οι εξής υποκατηγορίες κινδύνων:

01. Κίνδυνο απάτης (εσωτερικής και εξωτερικής).
02. Κίνδυνο από θέματα εργασιακών πρακτικών και ασφάλειας στον εργασιακό χώρο.
03. Κίνδυνο από πελάτες, προϊόντα και επιχειρηματικές πρακτικές. Περιλαμβάνει τους εξής κινδύνους:
 - Νομικό και κανονιστικό κίνδυνο.
 - Κίνδυνο συμπεριφοράς και δεοντολογίας (Conduct risk).
 - Κίνδυνο νομιμοποίησης παράνομων εσόδων και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας.
04. Κίνδυνο διακοπής δραστηριότητας και δυσλειτουργίας συστημάτων.

05. Κίνδυνο εκτέλεσης, παράδοσης και διαχείρισης διαδικασιών. Περιλαμβάνει τους εξής κινδύνους:
- Κίνδυνο υποδείγματος.
 - Κίνδυνο διαδικασιών αξιολόγησης δανείων.
 - Κίνδυνο ασφαλιστικής αποζημίωσης.
 - Κίνδυνο οργανωτικής αλλαγής.
 - Κίνδυνο αναποτελεσματικότητας διαδικασιών και διαχείρισης δεδομένων.
 - Κίνδυνο εξωτερικής ανάθεσης δραστηριοτήτων.
06. Κίνδυνο βλάβης σε ενσώματα περιουσιακά στοιχεία.
07. Κίνδυνο πληροφοριακών συστημάτων και τεχνολογίας επικοινωνιών (ICT). Περιλαμβάνει τους εξής κινδύνους:
- Κίνδυνο διαθεσιμότητας και συνέχειας ICT.
 - Κίνδυνο ασφάλειας ICT.
 - Κίνδυνο αλλαγής ICT.
 - Κίνδυνο ακεραιότητας δεδομένων ICT.
 - Κίνδυνο εξωτερικής ανάθεσης ICT.
08. Περιβαλλοντικοί και κοινωνικοί κίνδυνοι οι οποίοι περιλαμβάνουν και τον κίνδυνο κλιματικής αλλαγής.

Ο Όμιλος αναγνωρίζει την έκθεσή του σε λειτουργικό κίνδυνο και στοχεύει στην εφαρμογή και διαρκή εξέλιξη ενός αποτελεσματικού και ενιαίου πλαισίου διαχείρισης του εν λόγω κινδύνου σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων του. Οι κύριες λειτουργίες για τη διαχείριση λειτουργικού κινδύνου περιλαμβάνουν:

01. τη διαδικασία αυτο-αξιολόγησης λειτουργικού κινδύνου και περιβάλλοντος ελέγχου (Risk and Control Self-Assessment - RCSA), η οποία εφαρμόζεται στις Μονάδες, στην Τράπεζα και στις θυγατρικές του Ομίλου,
02. την αξιολόγηση της επάρκειας του σχεδιασμού και της αποτελεσματικότητας των ελεγκτικών μηχανισμών (controls),
03. την ανάλυση ακραίων σεναρίων λειτουργικού κινδύνου,
04. τον καθορισμό και την παρακολούθηση δεικτών και ορίων λειτουργικού κινδύνου,
05. τον καθορισμό και την παρακολούθηση έργων βελτίωσης του περιβάλλοντος ελέγχου (action plans),
06. τη συλλογή συμβάντων και ζημιών λειτουργικού κινδύνου και την ανάλυσή τους για τον εντοπισμό της αιτίας των συμβάντων, καθώς και τυχόν ελλείψεων στο περιβάλλον ελέγχου,
07. τον υπολογισμό Αξίας σε Κίνδυνο (VaR) και εσωτερικού κεφαλαίου,
08. την αξιολόγηση νέων προϊόντων και διαδικασιών, και
09. την έκδοση εσωτερικών και εξωτερικών αναφορών.

Προκειμένου να ποσοτικοποιεί και να παρακολουθεί σε συνεχή βάση την έκθεσή της στον λειτουργικό κίνδυνο, η Τράπεζα διαθέτει ένα πλαίσιο δεικτών, το οποίο ενδεικτικά περιλαμβάνει:

01. Τους δείκτες που έχουν καθοριστεί για στρατηγικούς λόγους ως μέρος του πλαισίου διάθεσης ανάληψης κινδύνων (Risk Appetite Framework) Ομίλου και οι οποίοι παρακολουθούνται σε σχέση με συγκεκριμένα όρια που επανεξετάζονται σε τακτική βάση. Για την εξέλιξη των δεικτών αυτών σε σχέση με τα αντίστοιχα όρια παράγονται τακτικές αναφορές προς τη Διοίκηση και τις αρμόδιες Επιτροπές της Τράπεζας (ενδεικτικά: CRO, Επιτροπή Λειτουργικού Κινδύνου, Επιτροπή Ελέγχου ΔΣ). Οι δείκτες αυτοί σχετίζονται με:

- Τις πραγματικές μικτές ζημιές από συμβάντα λειτουργικού κινδύνου. Σημειώνεται ότι παρακολουθούνται διακριτά τα συμβάντα ζημιών που λογιστικοποιήθηκαν, από τα συμβάντα ζημιών που ανέκυψαν κατά την περίοδο αναφοράς.
- Τις πραγματικές ζημιές που ανέκυψαν από ένα μοναδικό συμβάν ή από συνδεδεμένα μεταξύ τους συμβάντα λειτουργικού κινδύνου.
- Τις δυνητικές ζημιές από λειτουργικούς κινδύνους με οικονομικές επιπτώσεις (οι οποίες εξάγονται μέσω της διαδικασίας RCSA).
- Τη μέγιστη δυνητική ζημία (Αξία σε Κίνδυνο - VaR) από την έκθεση σε λειτουργικό κίνδυνο.

02. Εκτός των ανωτέρω, υφίσταται ένα πλαίσιο δεικτών που εξάγονται από τη διαδικασία RCSA σε επίπεδο μονάδας και εταιρείας/θυγατρικής, όπως ο δείκτης δυνητικής οικονομικής ζημίας, ο δείκτης ποιοτικών επιπτώσεων και ο δείκτης επάρκειας περιβάλλοντος ελέγχου. Οι δείκτες αυτοί παρουσιάζονται σε αναφορές σε επίπεδο μονάδων, τομέων και εταιρειών/θυγατρικών.

03. Επιπλέον, έχει θεσπιστεί και παρακολουθείται σε επίπεδο Τράπεζας ένα πλαίσιο δεικτών (Key Risk Indicators - KRIs) οι οποίοι καλύπτουν όλες τις εποπτικές κατηγορίες ζημιών (Basel Categories) και πολλές βασικές λειτουργίες της Τράπεζας, ενώ υφίσταται σειρά ενεργών KRIs που έχουν εφαρμογή και παρακολουθούνται σε επίπεδο μονάδας.

Κατά το 2019, η Τράπεζα ολοκλήρωσε το έργο ενίσχυσης του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου (Internal Control System - ICS), το οποίο αποτέλεσε βασική προτεραιότητα της Ανώτατης Διοίκησης και του ΔΣ. Βασικά στοιχεία βελτίωσης που παραδόθηκαν από το έργο αυτό αφορούν:

01. Την ενίσχυση του πλαισίου ICS, μέσω της ανάπτυξης κειμένων Πολιτικής και Μεθοδολογίας ICS προκειμένου να παρέχεται σαφής καθοδήγηση για την εφαρμογή της διαδικασίας αξιολόγησης των ελεγκτικών μηχανισμών (controls).
02. Την ενίσχυση σε θέματα Διακυβέρνησης & Οργανωτικής δομής του ICS, μέσω της σύστασης της Επιτροπής Λειτουργικού Κινδύνου, η οποία τελεί σε πλήρη λειτουργία, με ισχυρή εκπροσώπηση από μέλη της Εκτελεστικής Επιτροπής. Επιπλέον, στην πλειοψηφία των Τομέων και Μονάδων (Segments/Units) της Τράπεζας έχουν ορισθεί Segment και Unit Controllers με σαφείς ρόλους και αρμοδιότητες.
03. Τη θέσπιση νέων διαδικασιών για τον εντοπισμό και την επίλυση σημαντικών ελλείψεων/αδυναμιών.

Επίσης, η αξιολόγηση της επάρκειας των ελεγκτικών μηχανισμών, η οποία αποτελεί βασική συνιστώσα του ανωτέρω πλαισίου ICS, έχει ενσωματωθεί στην τακτική διαδικασία RCSA.

Πέραν της ενίσχυσης του ICS, η Τράπεζα συνέχισε έργα που συμβάλλουν στην περαιτέρω βελτίωση του ευρύτερου πλαισίου διαχείρισης του λειτουργικού κινδύνου. Ενδεικτικά, τα έργα αυτά αφορούν:

01. Την περαιτέρω βελτίωση της διαδικασίας συλλογής συμβάντων και ζημιών λειτουργικού κινδύνου, που περιλαμβάνει τόσο τον επανασχεδιασμό των σχετικών διαδικασιών όσο και την αυτοματοποίηση της συλλογής. Ενδεικτικές περιοχές στις οποίες επικεντρώνονται οι προσπάθειες βελτίωσης αποτελούν η συλλογή ζημιών πιστωτικού κινδύνου που προέρχονται από πηγές λειτουργικού κινδύνου (credit related losses) καθώς και η διαχείριση συμβάντων που σχετίζονται με νομικές ενέργειες κατά της Τράπεζας.
02. Την ανάπτυξη διαδικασιών και υποδομών για την κεντρική διαχείριση των ελλείψεων/αδυναμιών του ICS που εντοπίζονται από εσωτερικές και εξωτερικές αξιολογήσεις.
03. Την ανάπτυξη Πολιτικής κατά της Απάτης, η οποία περιγράφει το ευρύτερο πλαίσιο της Τράπεζας για τη διαχείριση των κινδύνων απάτης, καθώς και τη στάση και την ανοχή που επιδεικνύει κατά της απάτης (ολοκληρώθηκε).

Συνολικά, ο Όμιλος, με την εφαρμογή και εξέλιξη του πλαισίου διαχείρισης του εν λόγω κινδύνου, επιδιώκει τη βελτιστοποίηση των λειτουργιών και των ελεγκτικών μηχανισμών, την ελαχιστοποίηση των οικονομικών ζημιών από συμβάντα λειτουργι-

κού κινδύνου, την ανάπτυξη ενιαίας και κατανοητής «κουλτούρας» σε όλα τα επίπεδα του Ομίλου, την εκτίμηση του επιπέδου έκθεσης στον εν λόγω κίνδυνο, καθώς και την αποτροπή πιθανών, μη αναμενόμενων και καταστροφικών ζημιών από μελλοντικά συμβάντα λειτουργικού κινδύνου.

CREDIT CONTROL

Η κύρια αποστολή της Μονάδας Credit Control είναι η ανεξάρτητη, τακτική και ποιοτική αξιολόγηση του πιστωτικού κινδύνου του δανειακού χαρτοφυλακίου του Ομίλου καθώς και η παρακολούθηση του χαρτοφυλακίου, σύμφωνα με την πολιτική και τις διαδικασίες της Τράπεζας. Η αποστολή υλοποιείται σε δύο άξονες:

01. Κατασταλτικά (ex post), μέσω:

- Πιστοληπτικών αξιολογήσεων (Credit Reviews), εκτιμώντας σε επίπεδο πιστούχου (ή ομίλου πιστούχων) τον πιστωτικό κίνδυνο του πιστούχου (borrower review) και τη συμμόρφωση στην Πιστωτική Πολιτική και τις διαδικασίες (process review). Στο πλαίσιο αυτής της αποστολής η Μονάδα διενεργεί ελέγχους επί δείγματος πιστούχων και αξιολογεί την ποιότητα της εκάστοτε πιστοδότησης και τις πρακτικές και μεθοδολογίες παρακολούθησης του αναλαμβανόμενου πιστωτικού κινδύνου του πιστούχου. Η αξιολόγηση πραγματοποιείται με αξιοποίηση της πληροφορίας που εξάγεται από τα συστήματα της Τράπεζας, ενδελεχή επισκόπηση των πιστωτικών φακέλων που τηρούνται από τις επιχειρηματικές Μονάδες, και κατόπιν επικοινωνία με τους αρμόδιους lending και credit officers. Προϊόν του εκάστοτε ελέγχου αποτελούν η Έκθεση Αξιολόγησης και οι Προτεινόμενες Διορθωτικές Ενέργειες, οι οποίες, με κοινοποίηση στον CRO, αποστέλλονται στις αρμόδιες εμπλεκόμενες Μονάδες, ενώ ακολουθεί ενημέρωση προς την Ανώτατη Διοίκηση της Τράπεζας και την Επιτροπή Κινδύνων. Επιπρόσθετα, η Μονάδα διενεργεί τακτική επισκόπηση της προόδου υλοποίησης των προτεινόμενων διορθωτικών ενεργειών που συνοδεύουν την Έκθεση.
- Συστηματικής παρακολούθησης περιοχών υψηλού πιστωτικού κινδύνου για το επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιο.

02. Προληπτικά (ex ante), μέσω της επισκόπησης των θεμάτων που παρουσιάζονται στις Επιτροπές Εγκρίσεων και Προβλέψεων.

Κατά τη διάρκεια του 2019:

01. Ολοκληρώθηκε η αξιολόγηση 16 χαρτοφυλακίων –13 χαρτοφυλακίων επιχειρηματικών πιστοδοτήσεων και 3 χαρτοφυλακίων πίστης ιδιωτών– με συνολικό υπόλοιπο €9,2 δισ. Σε αυτά τα 16 έργα επιλέχθηκε δείγμα 1.200 πιστούχων με υπόλοιπα €3,3 δισ. και προέκυψαν 1.108 προτεινόμενες διορθωτικές ενέργειες.
02. Τροποποιήθηκε η συχνότητα της παρακολούθησης (follow-up) της προόδου υλοποίησης των προτεινόμενων διορθωτικών ενεργειών, που πλέον γίνεται σε επίπεδο προτεινόμενης ενέργειας και ανάλογα με την προθεσμία τακτοποίησής της και όχι σε επίπεδο επιχειρηματικής μονάδας. Το 2019 τακτοποιήθηκαν ήδη 607 από τις 1.108 προτεινόμενες διορθωτικές ενέργειες.
03. Ξεκίνησε η αξιολόγηση 3 χαρτοφυλακίων (Κύπρου Leasing, Workout και Ρυθμίσεις στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων). Η Μονάδα Workout και η Κύπρου Leasing είναι η πρώτη φορά που αξιολογούνται από το Credit Control.
04. Ολοκληρώθηκαν ο σχεδιασμός, η υλοποίηση (με τη συνδρομή του Credit Risk Models) και η έγκριση και επικύρωση (από την αρμόδια Επιτροπή) της νέας μεθοδολογίας επιλογής δείγματος (AQR Sampling Methodology) για τα χαρτοφυλάκια επιχειρηματικών πιστοδοτήσεων. Ήδη μέχρι το τέλος του 2019 ολοκληρώθηκε η αξιολόγηση 207 πιστούχων, εκ των 940 που ήταν το συνολικό δείγμα βάσει της νέας μεθοδολογίας.
05. Πραγματοποιήθηκε ανανέωση και προσθήκη νέων κριτηρίων αξιολόγησης των επιχειρηματικών πιστούχων και της παρακολούθησής τους από τις επιχειρηματικές Μονάδες.
06. Τροποποιήθηκε (ακολουθώντας των νέων κριτηρίων) και εμπλουτίστηκε:
 - το έντυπο αξιολόγησης των πιστούχων, και
 - το έντυπο δημοσίευσης της έκθεσης αξιολόγησης χαρτοφυλακίου.
07. Ενισχύθηκε η παρακολούθηση του χαρτοφυλακίου (monitoring) ως προς:
 - τις λήξεις ορίων,
 - την τήρηση της εγκριτικής διαδικασίας και όρων στις νέες εκταμιεύσεις,
 - τη συγκέντρωση κινδύνου των εκδοτών μεταχρονολογημένων επιταγών και οφειλετών τιμολογίων (έμμεσος κίνδυνος),
 - την ορθότητα χρήσης overdraft λογαριασμών, και
 - τα αχρησιμοποίητα όρια.

08. Καταγράφηκε η συμμετοχή εκπροσώπων του Credit Control ως Παρατηρητών στις Ανώτερες Επιτροπές Εγκρίσεων της Τράπεζας: Ανώτατη Επιτροπή Πιστοδοτήσεων (ΑΕΠ), Επιτροπή Recovery Credit (RCC), Επιτροπή Core Banking A και RBU A (Corporate & Shipping, SME και International). Για το 2019 εκπρόσωποι του Credit Control παρέστησαν σε 271 συνεδριάσεις στις οποίες συζητήθηκαν 1.037 αιτήματα, καθώς και σε όλες τις συνεδριάσεις της Επιτροπής Προβλέψεων.

MODEL VALIDATION

Η Μονάδα Model Validation, η οποία από το 2019 αποτελεί βασική συνιστώσα του Control, είναι υπεύθυνη για τη διενέργεια ανεξάρτητων αξιολογήσεων των υποδειγμάτων⁵ της Τράπεζας, προκειμένου να επικυρωθεί η αξιοπιστία, η ακρίβεια και η αποτελεσματικότητά τους.

Το πεδίο εφαρμογής της επικύρωσης περιλαμβάνει υποδείγματα πιστωτικού κινδύνου, λειτουργικού κινδύνου, κινδύνου αγοράς και ρευστότητας, κινδύνου επιτοκίου, καθώς και άλλα υποδείγματα που χρησιμοποιούνται από την Τράπεζα. Οι αξιολογήσεις προτεραιοποιούνται στο πλαίσιο του Ετήσιου Πλάνου Επικύρωσης Υποδειγμάτων, το οποίο εγκρίνεται από την Επιτροπή Εποπτείας Υποδειγμάτων.

Οι εκθέσεις επικύρωσης υποδειγμάτων με τα αποτελέσματα των δραστηριοτήτων επικύρωσης, συμπεριλαμβανομένων των αντίστοιχων ευρημάτων και συστάσεων, υποβάλλονται προς έγκριση στην Επιτροπή Εποπτείας Υποδειγμάτων και στη συνέχεια γνωστοποιούνται στους διαχειριστές (owners) των υποδειγμάτων, οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για την αντιμετώπιση αυτών μέσω του συντονισμού της υλοποίησης των προτεινόμενων διορθωτικών ενεργειών στο πλαίσιο του συμφωνηθέντος χρονοδιαγράμματος. Επιπλέον, οι εκθέσεις επικύρωσης υποδειγμάτων κοινοποιούνται και στους Segment/Unit Controllers⁶ των Μονάδων, ώστε τα ευρήματα της επικύρωσης να συμπεριληφθούν στα RCSA των Μονάδων, με σκοπό τη διασφάλιση της αποτελεσματικής τους διαχείρισης.

Οι κύριες αρμοδιότητες της Μονάδας Model Validation παρατίθενται παρακάτω:

01. Ανάπτυξη και επικαιροποίηση του Πλαισίου Επικύρωσης Υποδειγμάτων αποτελούμενο από Πολιτική, Μεθοδολογία και Τεχνικό Εγχειρίδιο, καθώς και Διαδικασίες Επικύρωσης Υποδειγμάτων.

⁵ Ο όρος υπόδειγμα αναφέρεται σε μία ποσοτική μέθοδο που εφαρμόζει στατιστικές ή μαθηματικές θεωρίες, τεχνικές και παραδοχές για την επεξεργασία των διαθέσιμων δεδομένων σε ποσοτικές εκτιμήσεις για τη λήψη αποφάσεων.

⁶ Οι ρόλοι και οι αρμοδιότητες των Segment/Unit Controllers περιγράφονται στην Πολιτική Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου (ΣΕΕ) της Τράπεζας.

02. Κατάρτιση και τήρηση Ετήσιου Πλάνου Επικύρωσης Υποδειγμάτων (Annual Model Validation Plan).
03. Διενέργεια ανεξάρτητων αξιολογήσεων επικύρωσης υποδειγμάτων –τόσο αρχικών (για νέα υποδείγματα) όσο και περιοδικών (για τα τρέχοντα υποδείγματα)– βάσει του εγκεκριμένου Ετήσιου Πλάνου Επικύρωσης Υποδειγμάτων, αξιολογώντας τα ποιοτικά και ποσοτικά χαρακτηριστικά των υποδειγμάτων. Ενδεικτικά, η αξιολόγηση επικύρωσης υποδειγμάτων περιλαμβάνει:
 - αξιολόγηση ποιοτικών χαρακτηριστικών των υποδειγμάτων (qualitative assessment), όπως την εισαγωγή και επεξεργασία των δεδομένων κατά την ανάπτυξη του υποδείγματος (input and data processing), τον σχεδιασμό, την εννοιολογική ορθότητα (conceptual soundness), τις εσωτερικές και εξωτερικές απαιτήσεις και τη χρήση τους,
 - αξιολόγηση ποσοτικών χαρακτηριστικών των υποδειγμάτων (quantitative assessment), όπως της διαχωριστικής ικανότητας, της ακρίβειας και της σταθερότητάς τους,
 - παροχή συστάσεων και προτεινόμενων ενεργειών για τη βελτίωση των υποδειγμάτων και παρακολούθηση (follow-up) της υλοποίησής τους, και
 - παραγωγή και υποβολή αναφορών, που περιλαμβάνουν τα αποτελέσματα της αξιολόγησης επικύρωσης υποδειγμάτων, προς την Επιτροπή Εποπτείας Υποδειγμάτων.
05. Υλοποίηση του Ετήσιου Πλάνου Επικύρωσης Υποδειγμάτων 2019: πραγματοποίηση 59 αξιολογήσεων επικύρωσης υποδειγμάτων. Ενδεικτικά:
 - Αρχική και Περιοδική Επικύρωση των IFRS9 υποδειγμάτων πιστωτικού κινδύνου.
 - Back testing υποδείγματος Αξίας σε Κίνδυνο (VaR) αναφερόμενο σε κίνδυνο αγοράς (market risk) που χρησιμοποιείται στην Ετήσια Έκθεση Αξιολόγησης της Επάρκειας Κεφαλαίου (ICAAP).
 - Back testing υποδείγματος Αξίας σε Κίνδυνο (VaR) αναφερόμενο σε λειτουργικό κίνδυνο (operational risk) που χρησιμοποιείται στην Ετήσια Έκθεση Αξιολόγησης της Επάρκειας Κεφαλαίου (ICAAP).
 - Επισκόπηση μεθοδολογίας και ποσοτικής προσέγγισης που χρησιμοποιείται στα συστημικά stress σενάρια της Ετήσιας Έκθεσης Αξιολόγησης της Επάρκειας Ρευστότητας (ILAAP).
 - Περιοδική επικύρωση του shipping provisioning calculator.
 - Αρχική επικύρωση υποδειγμάτων πιστωτικού κινδύνου (SICR - Significant Increase in Credit Risk και νέων IRB PD & EAD υποδειγμάτων).
 - Περιοδική ποσοτική επικύρωση υποδειγμάτων πιστωτικού κινδύνου (business υποδείγματα MRA Corporate και MRA SME, Behavioral PD υποδειγμάτων για τα χαρτοφυλάκια Mortgages, Credit Cards, Consumer και Revolving Loans).
 - Επικύρωση της μεθοδολογίας δειγματοληψίας του χαρτοφυλακίου των Μεγάλων, Μεσαίων καθώς και Μικρών και Πολύ Μικρών επιχειρήσεων που χρησιμοποιείται στα Credit Control Reviews.

ΔΡΑΣΕΙΣ 2019

01. Αναβάθμιση της επικύρωσης υποδειγμάτων ως βασικής λειτουργίας του Control.
02. Ενίσχυση της Μονάδας με έμπειρο, εξειδικευμένο προσωπικό και αναδιάρθρωση της εσωτερικής οργανωτικής δομής για την αποτελεσματικότερη διαχείριση των εργασιών της.
03. Εφαρμογή της διαδικασίας έγκρισης των αξιολογήσεων επικύρωσης υποδειγμάτων, του Πλαισίου Επικύρωσης Υποδειγμάτων αλλά και του Ετήσιου Πλάνου Επικύρωσης Υποδειγμάτων, όπως περιγράφεται στο Πλαίσιο Διαχείρισης και Διακυβέρνησης Υποδειγμάτων από τη συσταθείσα εντός του 2019 Επιτροπή Εποπτείας Υποδειγμάτων, αποτελούμενη από μέλη της Εκτελεστικής Επιτροπής και υπό την προεδρία του CRO.
04. Ενίσχυση/επέκταση του πεδίου εφαρμογής επικύρωσης υποδειγμάτων και συνεπακόλουθα του πλαισίου και της υποδομής για την κάλυψη υποδειγμάτων κινδύνου εκτός του πιστωτικού κινδύνου, καθώς και άλλων υποδειγμάτων που χρησιμοποιούνται από την Τράπεζα. Συγκεκριμένα, αναφορικά με το Πλαίσιο Επικύρωσης Υποδειγμάτων, έγιναν:
 06. Εισαγωγή εφαρμογών τεχνητής νοημοσύνης (artificial intelligence). Ανάπτυξη τριών machine learning υποδειγμάτων ως challenger models σε νέα υποδείγματα Λιανικής Τραπεζικής. Επιπλέον, εισαγωγή νέων τεχνολογιών και ενίσχυση των μεθοδολογιών στην αξιολόγηση των υποδειγμάτων Λιανικής Τραπεζικής.
 07. Χρήση πλατφόρμας επικύρωσης (C-Star) για τα υποδείγματα πιστωτικού κινδύνου.

ANALYTICS

Η Μονάδα Analytics δημιουργήθηκε το 2019 με κύρια αποστολή την ανάλυση και επίλυση προκλήσεων που ανακύπτουν στο συνολικό εύρος λειτουργίας του Group Risk Management. Υποστηρίζει ολόκληρο το πλαίσιο των στρατηγικών αποφάσεων της Τράπεζας, μέσω εξειδικευμένων εργαλείων, χρηματοοικονομικών τεχνικών και εφαρμογών, με στόχο τη μείωση ανεπιθύμητων κινδύνων και εμπορικής ζημίας. Παράλληλα, αναλαμβάνει τον ρόλο κεντρικού συντονιστή για σειρά από δράσεις που απαιτούν τη συνεισφορά όλων των επιμέρους Μονάδων του Group Risk Management.

Για την υποστήριξη της παραπάνω αποστολής η λειτουργική δομή της Μονάδας χωρίζεται σε 3 βασικούς άξονες:

Group Risk Project Management Office (PMO)

01. Έχει την ευθύνη κεντρικού συντονισμού όλων των έργων του Group Risk Management, διασφαλίζοντας, μέσα από ένα ετήσιο πλάνο, την εναρμόνισή τους με τους στρατηγικούς στόχους του Group Risk Management, τη σωστή προτεραιοποίησή τους και την παρακολούθηση της προόδου τους.
02. Αναλαμβάνει τον συντονισμό ομάδων εργασίας σε επιλεγμένα έργα του Group Risk Management αναπτύσσοντας αναλυτικά σχέδια δράσης έργων (Projects Plans), με κύριο στόχο την παρακολούθηση τήρησης χρονοδιαγραμμάτων και τη διασφάλιση τελικών παραδοτέων.
03. Διαμορφώνει το συνολικό πλάνο για τον ετήσιο προϋπολογισμό του Group Risk Management και επιπρόσθετα, παρακολουθεί απολογιστικά τον βαθμό τήρησής του σε σχέση με τους ετήσιους στόχους.
04. Λειτουργεί ως κεντρικός συντονιστής και συνδεδετικός κρίκος όλων των Μονάδων του Group Risk Management ενισχύοντας τη μεταξύ τους συνεργασία και τις εκπροσωπεί σε ένα σημαντικό εύρος δράσεων που απαιτούν τη συνεργασία με άλλες Μονάδες της Τράπεζας.

Forensics/Solutions

Η συγκεκριμένη Μονάδα χρησιμοποιεί εξειδικευμένες τεχνικές, αναπτύσσοντας μεθοδολογίες ή υλοποιώντας έργα που σκοπό έχουν:

01. Την αναθεώρηση και βελτίωση διαδικασιών και χαρτοφυλακίων της Τράπεζας, με τρόπο που

συμβάλλει στον περιορισμό της ανάληψης μη αποδεκτών κινδύνων και ζημιών, βελτιώνοντας παράλληλα την προστιθέμενη αξία από τα υφιστάμενα συμβόλαια, προϊόντα και υπηρεσίες.

02. Την ενίσχυση των στοιχείων καινοτομίας των προϊόντων με την παράλληλη όμως τήρηση των υποχρεώσεων που επιβάλλει το εποπτικό πλαίσιο.
03. Τη σωστή κεφαλαιακή διάρθρωση μέσα από την απελευθέρωση δεσμευμένων κεφαλαίων και τη μείωση των ζημιολογών σχέσεων.
04. Την ανάπτυξη και καθοδήγηση των επιχειρηματικών Μονάδων της Τράπεζας προς την υιοθέτηση κουλτούρας προσαρμοσμένης σε όρους κινδύνων αποδοτικότητας.

Risk Data Office & Operations

Η συγκεκριμένη Μονάδα έχει ως βασική της αποστολή την παρακολούθηση και βελτίωση του βαθμού συμμόρφωσης στη διακυβέρνηση δεδομένων κινδύνου και σχετικών αναφορών σύμφωνα με τα εποπτικά πρότυπα και τις βέλτιστες πρακτικές. Για τον σκοπό αυτό:

01. Αναδεικνύει θέματα ποιότητας δεδομένων και ενεργοποιεί δράσεις για την επίλυσή τους.
02. Διαχειρίζεται έργα που ως στόχο έχουν να συμβάλλουν στη βελτίωση της ποιότητας δεδομένων και αναφορών, σε επίπεδο Τράπεζας και Ομίλου.
03. Ταυτόχρονα, ανασχεδιάζει διαδικασίες και ροές διαχείρισης οι οποίες σχετίζονται με τη διαχείριση και τελική αξιοποίηση των δεδομένων, διασφαλίζοντας την πλήρη συμμόρφωση με τις πολιτικές και τους κανονισμούς του Ομίλου καθώς και με το ισχύον εποπτικό πλαίσιο.
04. Συντονίζει την έγκυρη και έγκαιρη αποστολή δεδομένων κινδύνου από τις Μονάδες της Τράπεζας και τις θυγατρικές εσωτερικού και εξωτερικού για την κάλυψη εποπτικών αναγκών.

Το 2019 η Μονάδα Analytics συντόνισε ή συμμετείχε σε μία σειρά από πρωτοβουλίες απόλυτα εναρμονισμένες με τους στρατηγικούς στόχους του Group Risk Management. Συγκεκριμένα:

01. Ανάληψη του συνολικού συντονισμού για τη συμμετοχή της Τράπεζας στο 2020 EBA Stress Test.
02. Επέκταση της εφαρμογής τιμολόγησης προσαρμοσμένης σε όρους κινδύνων αποδοτικότητας (Adjusted Return Tool - ART) και σε νέα χαρτοφυλάκια της Τράπεζας: συγκεκριμένα, στον τομέα ναυτιλίας, πολύ μικρών επιχειρήσεων καθώς και το αγροτικό χαρτοφυλάκιο.

03. Ολοκλήρωση υλοποίησης επιμέρους έργων που συνέβαλαν στον εμπλουτισμό της κεντρικής βάσης διαχείρισης δεδομένων κινδύνων (MTII) με νέα δεδομένα, ώστε να μπορούν πλέον να αξιοποιούνται για την υποστήριξη των εσωτερικών λειτουργιών του Group Risk Management αλλά και για την προετοιμασία εποπτικών αναφορών.
04. Βελτίωση ποιότητας σε ήδη διαθέσιμα πρωτογενή δεδομένα (στην κεντρική βάση διαχείρισης δεδομένων κινδύνων), ενώ σε αρκετές περιπτώσεις αυτοματοποιήθηκε και η διαδικασία άντλησής τους.
05. Υποστήριξη στη διενέργεια εσωτερικών και εποπτικών ασκήσεων προσομοίωσης καταστάσεων κρίσης (Stress Testing).
06. Αναθεώρηση του συνόλου των εσωτερικά παραγόμενων αναφορών από το Group Risk Management, με τρόπο που συμβάλλει στην απλοποίηση της διαδικασίας για την παραγωγή τους (μέσω της χρήσης νέων μεθόδων και εργαλείων) και στη μείωση του χρόνου απασχόλησης που απαιτείται από τους εμπλεκόμενους ανθρώπινους πόρους.
07. Υποβολή συνολικού προϋπολογισμού Group Risk Management για το 2019, ενώ απολογιστικά εκτιμήθηκαν οι αποκλίσεις έναντι του στόχου.
08. Ολοκλήρωση της 1ης έρευνας για την κουλτούρα διαχείρισης κινδύνων, σε συνεργασία με το Ανθρώπινο Δυναμικό Ομίλου.
09. Διασφάλιση οργανωτικού συντονισμού της Επιτροπής Προβλέψεων σε τακτική μηνιαία βάση.
10. Υποστήριξη διατμηματικών πρωτοβουλιών της Τράπεζας, εκπροσωπώντας τη θέση του Group Risk Management.

SEGMENT CONTROLLER

Ο/Η Segment Controller είναι υπεύθυνος/η να ενισχύσει την κουλτούρα της διαχείρισης λειτουργικού κινδύνου και να διασφαλίσει την ανάπτυξη ενός επαρκούς Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου (Internal Control System) εντός του Group Risk Management, στοχεύοντας στην επίτευξη της λειτουργικής αριστείας και την αποκατάσταση των ελλείψεων των μηχανισμών ελέγχου. Επιπρόσθετα ο/η Segment Controller επισκοπεί, συμπληρώνει και σχολιάζει τις αξιολογήσεις λειτουργικού κινδύνου των Unit Controllers. Επίσης, ο/η Segment Controller παρέχει τακτικές και ad hoc αναφορές στον CRO (Segment Head) σχετικά με τα χαρακτηριστικά του λειτουργικού κινδύνου του Group Risk Management και τρόπους αντιμετώπισης προκειμένου να αποκατασταθούν σημεία κινδύνων και ελέγχων.

CRO OFFICE

Η Μονάδα έχει την ευθύνη για την υποστήριξη και παρακολούθηση των εργασιών υπό την άμεση ευθύνη του CRO και σε επίπεδο Group Risk Management. Η Μονάδα, επιπρόσθετα, έχει την ευθύνη για τις εργασίες της Γραμματείας Επιτροπής Κινδύνων του Διοικητικού Συμβουλίου (Risk Committee) καθώς και για την παρακολούθηση υλοποίησης των αποφάσεων της Επιτροπής.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Τα τελευταία δύο χρόνια η Τράπεζα έκανε σημαντικά βήματα ως προς την έγκαιρη και αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων. Πιο συγκεκριμένα, οι προσπάθειες επικεντρώθηκαν στον επανασχεδιασμό του πλαισίου και των διαδικασιών αλλά και στη βελτίωση των συστημάτων, με στόχο την περαιτέρω ενίσχυση του μοντέλου διακυβέρνησης και αναγνώρισης των κινδύνων. Το επόμενο στάδιο είναι να δοθεί έμφαση στην ενίσχυση της επίγνωσης και ευαισθητοποίησης σε θέματα κινδύνων, ώστε να εδραιωθεί μία ισχυρή κουλτούρα που θα διασφαλίζει ότι οι κίνδυνοι αναδεικνύονται και αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά από το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας, λειτουργώντας πάντα με βάση το νομικό πλαίσιο, τον κώδικα ηθικής και τις εταιρικές αξίες.

Ο προσανατολισμός του Προγράμματος Κουλτούρας Κινδύνων (Risk Culture Program) είναι διττός:

01. Συνεχής εξέλιξη του Group Risk Management και περαιτέρω ανάπτυξη της δυνατότητάς του για ανεξάρτητη επίβλεψη.
02. Διαρκής και πλήρης επίγνωση και κατανόηση από το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας των κινδύνων που συνδέονται με τον ρόλο και τις υπευθυνότητές του.

Επιπλέον, η αξιολόγηση της κουλτούρας κινδύνων στον οργανισμό πραγματοποιείται έχοντας ως βάση τους παρακάτω 4 πυλώνες αξιολόγησης του risk culture, σύμφωνα με το Final Report on Guidelines on Internal Governance της EBA:

01. Καθοδήγηση από την Ηγεσία
02. Διοικητική Ευθύνη
03. Αποτελεσματική Επικοινωνία και Πρόκληση
04. Κίνητρα

Οι δράσεις που υλοποιήθηκαν το 2019 στο πλαίσιο του προγράμματος αναφέρονται παρακάτω:

01. Ενέργειες για την αξιολόγηση του Risk Culture στην Τράπεζα:

- διεξαγωγή ειδικής έρευνας Risk Pulse Survey σε όλους τους Managers της Τράπεζας τον Απρίλιο του 2019 και άντληση πληροφορίας για θέματα κουλτούρας κινδύνων από τα μέλη του ΔΣ μέσω ερωτηματολογίου, τον Σεπτέμβριο του 2019, και
- μελέτη των συμπεριφορικών τάσεων, μέσω συγκέντρωσης πληροφοριών απέναντι σε διάφορα θέματα όπως π.χ. η υπέρβαση ή όχι των ορίων κινδύνου από τις εμπλεκόμενες Μονάδες, ο βαθμός και η συχνότητα ανάδειξης μη επιθυμητών συμπεριφορών κ.λπ.

02. Δράσεις ενίσχυσης κουλτούρας στην ομάδα του Group Risk Management:

- διεξαγωγή του 1ου Group Risk Management off-site meeting,
- έναρξη των "Knowledge Sharing Sessions" μεταξύ των ομάδων του Group Risk Management, και
- διοργάνωση lunch breaks με τον CRO.

ΠΙΣΤΗ ΟΜΙΛΟΥ

Ο ρόλος της Πίστης Ομίλου είναι καθοριστικός για την ανάπτυξη ενός υγιούς χαρτοφυλακίου πιστοδοτήσεων της Τράπεζας, καθώς και για την αποτελεσματική διαχείριση του προβληματικού χαρτοφυλακίου. Έχει την ευθύνη της σύνταξης και επικαιροποίησης της Πιστωτικής Πολιτικής, ενώ οι έμπειροι Credit Officers που διαθέτει μεριμνούν για την πλήρη εφαρμογή της.

Ο Επικεφαλής και τα στελέχη της Πίστης Ομίλου συμμετέχουν ενεργά σε πλήθος Επιτροπών και Έργων που αποσκοπούν στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών έγκρισης, διαχείρισης και παρακολούθησης του πιστωτικού κινδύνου. Ουσιαστικός ήταν ο ρόλος τους στην υλοποίηση της στρατηγικής συνεργασίας της Τράπεζας με την Intrum.

CORPORATE, SHIPPING & FINANCIAL INSTITUTIONS CREDIT

Η Μονάδα συμμετέχει στην εγκριτική διαδικασία πιστοδοτήσεων που αφορούν το χαρτοφυλάκιο ευθύνης Μεγάλων Επιχειρήσεων, Ναυτιλιακής Τραπεζικής και Σύνθετων Χρηματοδοτήσεων, καθώς και ορίων ανάληψης κινδύνου έναντι χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.

Η πιστωτική επέκταση, κατά τη διάρκεια του 2019, εστιάστηκε στη χρηματοδοτική στήριξη βιώσιμων ελληνικών επιχειρήσεων.

SME CREDIT

Η Μονάδα συμμετέχει στην εγκριτική διαδικασία πιστοδοτήσεων που αφορούν το χαρτοφυλάκιο ευθύνης Εμπορικής Τραπεζικής.

Το 2019, η Μονάδα επικεντρώθηκε κυρίως στην ικανοποίηση αιτημάτων νέων πιστοδοτήσεων σε βιώσιμες επιχειρήσεις, κάνοντας χρήση αναπτυξιακών προγραμμάτων στα οποία συμμετείχε η Τράπεζα και αξιοποιώντας εργαλεία συγχρηματοδότησης και επιμερισμού του πιστωτικού κινδύνου.

SMALL BUSINESS & RETAIL CREDIT

Η Μονάδα Small Business & Retail Credit προέβη σε ενέργειες βελτίωσης και αυτοματοποίησης των διαδικασιών αξιολόγησης αιτημάτων και παρακολούθησης του χαρτοφυλακίου αρμοδιότητάς τους, με σκοπό την αύξηση της αποτελεσματικότητας, τη βελτίωση του χρόνου ανταπόκρισης, τον περιορισμό του λειτουργικού κινδύνου και τη μείωση του παραγωγικού κόστους.

Στο πλαίσιο του υπεύθυνου δανεισμού, που αποτελεί βασικό πυλώνα της φιλοσοφίας του credit, η Μονάδα συνέχισε και το 2019 να εστιάζει στην αντιμετώπιση των αναγκών των ελληνικών νοικοκυριών, των μικρών και αγροτικών επιχειρήσεων στο πλαίσιο μίας αμοιβαίως επωφελούς σχέσης συνεργασίας. Σε αυτό το πλαίσιο διαχειρίστηκε αξιοκρατικά τα αυξημένα αιτήματά τους εφαρμόζοντας τους κανόνες και τις πρακτικές της πιστωτικής πολιτικής.

Το 2019, η Μονάδα Small Business & Retail Credit επαναπιστοποιήθηκε κατά το διεθνές αναγνωρισμένο πρότυπο ISO 9001:2015 για τις Υπηρεσίες Εγκρίσεων Καταναλωτικής Πίστης, Στεγαστικής Πίστης και Merchant Credit. Για πρώτη χρονιά πιστοποιήθηκε και για τις Υπηρεσίες Small Business & Agricultural Credit, αποδεικνύοντας κατ' αυτό τον τρόπο τη δέσμευσή της στην παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών και στη διασφάλιση της ικανοποίησης των πελατών της, δημιουργώντας ταυτόχρονα πολλαπλασιαστικά οφέλη στην εικόνα και στην εν γένει επιχειρηματική της επίδοση και απόδοση. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Τράπεζα Πειραιώς είναι το μοναδικό ελληνικό Πιστωτικό Ίδρυμα που διαθέτει το εν λόγω πιστοποιητικό.

NON-CORE CREDIT

Το βασικό μέλημα της Μονάδας Non-Core Credit για το 2019 ήταν η συνεχής προσπάθεια ορθής διαχείρι-

σης του υψηλού πιστωτικού κινδύνου (credit risk) του χαρτοφυλακίου ευθύνης του Non-Core, η συστηματική παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας των λύσεων ρύθμισης και η σωστή εφαρμογή της πιστωτικής πολιτικής και των διαδικασιών έγκρισης.

Το 2019 εντάθηκαν οι προσπάθειες ρύθμισης των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων σε συνεργάσιμους και βιώσιμους πιστούχους, υλοποιώντας πληθώρα λύσεων αναδιάρθρωσης και ρύθμισης οφειλών σε εναρμόνιση με τις προβλέψεις του εποπτικού και νομοθετικού πλαισίου. Παράλληλα, εντατικοποιήθηκε η προσπάθεια έγκαιρης αναγνώρισης οικονομικών δυσκολιών και πιθανής αθέτησης, καθώς και ορθής εκτίμησης της πιθανής αναμενόμενης ζημίας.

Το Non-Core Credit, από κοινού με το NPE Management Unit, επιδιώκει την εύρεση της ρύθμισης/διευθέτησης με τη μέγιστη δυνατή ανάκτηση των οφειλών σε επίπεδο Καθαρής Παρούσας Αξίας, αξιολογώντας τη βιωσιμότητα/μακροχρόνια σταθερότητα των πιστούχων και την ικανότητα αποπληρωμής τους.

Οι μονάδες του Non-Core Credit συμμετέχουν σε όλες τις Recovery & Workout Επιτροπές που χειρίζονται τις υποθέσεις όλου του προβληματικού χαρτοφυλακίου.

Το Non-Core Credit συμμετέχει ενεργά σε σημαντικά έργα που αφορούν τη βέλτιστη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων πιστοδοτήσεων, καθώς και έργα που αποσκοπούν στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών έγκρισης, διαχείρισης και παρακολούθησης του πιστωτικού κινδύνου, καθώς και της λειτουργίας των επιμέρους Μονάδων της (π.χ. επικαιροποίηση εγκριτικής διαδικασίας, αναθεώρηση προϊόντων). Οι Μονάδες του Non-Core Credit απαρτίζονται από έμπειρους Credit Officers.

ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ & ΑΝΑΛΥΣΗ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ

Στην Πίστη Ομίλου λειτουργεί εξειδικευμένη Μονάδα Πιστωτικής Πολιτικής & Ανάλυσης Χαρτοφυλακίου, με κύρια ευθύνη της τη σύνταξη και επικαιροποίηση της πιστωτικής πολιτικής της Τράπεζας και των θυγατρικών του Ομίλου.

Η πιστωτική πολιτική είναι πλήρως εναρμονισμένη με το εποπτικό και κανονιστικό πλαίσιο. Στόχος παραμένει η διασφάλιση της ισορροπίας μεταξύ του κινδύνου που αναλαμβάνει μέσω των πιστοδοτήσεων η Τράπεζα και της σημαντικής στήριξης που προσφέρει στις ελληνικές επιχειρήσεις και νοικοκυριά,

λόγω της κυρίαρχης θέσης της στην αγορά.

Στον Όμιλο εφαρμόζεται ενιαία πολιτική και πρακτική αναφορικά με την αξιολόγηση και τις διαδικασίες έγκρισης, ανανέωσης και παρακολούθησης των πιστοδοτήσεων. Τα πιστοδοτικά όρια αναθεωρούνται ή/και ανανεώνονται τουλάχιστον ετησίως, ενώ τα αρμόδια εγκριτικά κλιμάκια καθορίζονται με βάση το ύψος και την κατηγορία του συνολικού πιστωτικού κινδύνου που αναλαμβάνει ο Όμιλος για κάθε οφειλέτη ή ομάδα οφειλετών (έννοια ενός οφειλέτη).

ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΕ ΝΕΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Η Τράπεζα Πειραιώς, αναγνωρίζοντας την ανάγκη υιοθέτησης ενός κεντροποιημένου μοντέλου διαχείρισης προμηθειών αγαθών και υπηρεσιών, προχώρησε στα τέλη του 2018 στη σύσταση νέας μονάδας Group Procurement.

Σκοπός και βασικοί στόχοι της Μονάδας είναι:

01. Εκσυγχρονισμός και αναβάθμιση της ισχύουσας πολιτικής προμηθειών λαμβάνοντας υπόψη βέλτιστες διεθνείς πρακτικές.
02. Αναζήτηση ευκαιριών μείωσης κόστους και εξορθολογισμού των δαπανών διατηρώντας την ποιότητα των προμηθευόμενων προϊόντων και των υπηρεσιών.
03. Συστηματική παρακολούθηση της αποδοτικότητας σημαντικών προμηθευτών λαμβάνοντας υπόψη συγκεκριμένους δείκτες.

Έτσι, με στόχο την ομαλή μετάβαση στο νέο πλαίσιο λειτουργίας, το 2019, ξεκίνησε η σταδιακή μετάπτωση των εργασιών προμηθειών Ομίλου στη νέα Μονάδα. Επιπλέον, ξεκίνησε η αναθεώρηση της πολιτικής προμηθειών, η επικαιροποίηση των σχετικών διαδικασιών και η δημιουργία ενιαίας βάσης δεδομένων με προμηθευτές και συμβάσεις.

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Ο ισχύων Κανονισμός Προμηθειών του Ομίλου προσδιορίζει το πλαίσιο των αρχών και των κανόνων που διέπουν τη διαδικασία προμηθειών αγαθών και υπηρεσιών και διαμορφώνει το πλαίσιο συνεργασίας με υφιστάμενους ή δυνητικούς προμηθευτές. Παράλληλα, διέπεται από τις αρχές και τους κανόνες που περιγράφονται στην ενότητα «Πολιτική Εξωτερικής Ανάθεσης Εργασιών (Outsourcing)» της «Πολιτι-

κής Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς», βάσει των όσων ορίζονται στην ΠΔ/ΤΕ 2577/2006, ενώ εφαρμόζεται ενιαία σε όλο τον Όμιλο.

Κατά τη φάση διεξαγωγής ενός διαγωνισμού προμηθειών, οι υποψήφιοι προμηθευτές καλούνται κατ' αρχάς να συμμορφώνονται πλήρως με το Κανονιστικό Πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία της Τράπεζας. Παράλληλα, οι εταιρείες, πέραν των οικονομικών τους προσφορών, υποχρεούνται να παρέχουν υποστηρικτικό υλικό και σχετική τεκμηρίωση για τη βιωσιμότητά τους και την ποιότητα των υπηρεσιών τους. Ενδεικτικά αναφέρονται το προφίλ της εταιρείας, νομοποιητικά στοιχεία, πιστοποιήσεις, τεχνική εξειδίκευση κ.ά. Το επιπλέον πληροφοριακό υλικό, το οποίο ζητείται, ποικίλλει ανάλογα με τη φύση του εκάστοτε διαγωνισμού. Αξίζει να σημειωθεί ότι στις περιπτώσεις όπου είναι τεχνοοικονομικά εφικτό, λαμβάνονται υπόψη και συγκεκριμένα περιβαλλοντικά και κοινωνικά κριτήρια (π.χ. Περιβαλλοντικές Πιστοποιήσεις).

Με στόχο τη στήριξη των τοπικών οικονομιών και κοινωνιών και τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος λόγω της μεταφοράς των αγαθών, η Τράπεζα φροντίζει οι προμήθειες να γίνονται κατά το μέγιστο δυνατό από τοπικούς ή/και εγχώριους προμηθευτές.

Επιπλέον, η Τράπεζα αξιολογεί τους προμηθευτές της ανά τακτά χρονικά διαστήματα με στόχο τη διατήρηση της υψηλής ποιότητας υπηρεσιών και συνεργασίας. Ειδικότερα σε ό,τι αφορά τους σημαντικούς προμηθευτές, πραγματοποιεί συναντήσεις με στόχο την ενημέρωσή τους και την αναζήτηση ευκαιριών για περαιτέρω βελτίωση της μεταξύ τους συνεργασίας. Παράλληλα, φροντίζει για την έγκαιρη εξόφληση των υποχρεώσεων της προς τους προμηθευτές, βάσει των συμβατικών όρων πληρωμής.

Το 2019, η Τράπεζα συνεργάστηκε με περισσότερους από 10.000 προμηθευτές για την αγορά αγαθών και την παροχή υπηρεσιών. Η συντριπτική πλειοψηφία αυτών είναι εντός Ελλάδας, στηρίζοντας έτσι όλο το φάσμα των επιχειρήσεων από επαγγελματίες και πολύ μικρές επιχειρήσεις έως μεγάλες επιχειρήσεις και κατά συνέπεια την ελληνική οικονομία εν γένει.

ΣΤΟΧΟΙ 2020

01. Ολοκλήρωση αναθεώρησης και υιοθέτηση ενιαίας πολιτικής προμηθειών και σχετικών διαδικασιών.
02. Εδραίωση κεντροποιημένου μοντέλου διαχεί-

ρισης προμηθειών εντός του Οργανισμού και διαμόρφωση ενιαίας κουλτούρας αναφορικά με τις προμήθειες.

03. Δημιουργία ενιαίας συστημικής υποδομής για την υποστήριξη της κεντροποιημένης διαχείρισης προμηθειών.
04. Καθορισμός δεικτών KPIs και συστηματοποίηση της παρακολούθησης της αποδοτικότητας των προμηθευτών.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Στο πλαίσιο της ένταξης της Τράπεζας Πειραιώς στην ομάδα των The Most Sustainable Companies in Greece 2020, πραγματοποιήθηκε εκπαίδευση δύο συνεργατών/προμηθευτών της Τράπεζας σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης. Συγκεκριμένα, η εκπαίδευση αφορούσε τον Ελληνικό Κώδικα Βιωσιμότητας, πρότυπο αναφοράς στον Οδηγό Πληροφοριών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών και επίσημο αναγνωρισμένο πρότυπο από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

ΠΡΑΣΙΝΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ

Η Τράπεζα έχει ενσωματώσει περιβαλλοντικά κριτήρια στην πολιτική προμηθειών της και επιλέγει προϊόντα φιλικά προς το περιβάλλον, όπως χαρτί πιστοποιημένο κατά FSC, ανακυκλωμένα αναλώσιμα είδη, λαμπτήρες χαμηλής ενεργειακής κατανάλωσης, οικολογικά απορρυπαντικά (με σήμα eco label) σε επιλεγμένα κτήρια διοίκησης και βιοδιασπώμενες σακούλες σε μονάδες διοίκησης.

Ο ηλεκτρικός και ηλεκτρονικός εξοπλισμός (οθόνες, laptop και ανακατασκευασμένα μοντέλα υπολογιστών) αντικαθίσταται σταδιακά με συσκευές χαμηλής ενεργειακής κατανάλωσης (ετικέτα "energy star"). Τα τελευταία χρόνια η Τράπεζα βαθμολογείται με A+ στην αξιολόγηση του δείκτη εταιρικής αειφορίας ISS-oekom research, στο θέμα που αφορά τις προμήθειες τεχνολογίας (IT).

Το 2019, η Τράπεζα εξασφάλισε Εγγυήσεις Προέλευσης από τις εταιρείες Ήρων Θερμοηλεκτρική ΑΕ, ΔΕΗ ΑΕ και ΝRG ΑΕ για την καταναλωθείσα ηλεκτρική ενέργεια στις κτηριακές της υποδομές, πιστοποιώντας ότι ένα μεγάλο ποσοστό προήλθε από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας.



Σύνδεση με Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης
Ειρήνη, Δικαιοσύνη και Ισχυροί Θεσμοί

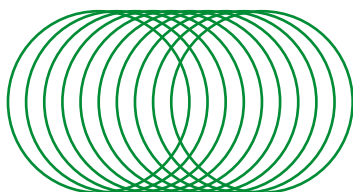


Διασφάλιση από ανεξάρτητο φορέα
Δείκτης GRI 102-22

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

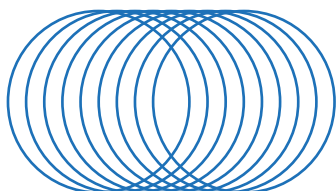
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Η Τράπεζα υιοθετεί τις σύγχρονες αρχές και πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης διασφαλίζοντας την αποτελεσματική οργάνωση, λειτουργία, διοίκηση και ανάπτυξή της, με στόχο τη διαφάνεια στην επικοινωνία της με τους μετόχους της, την άμεση και συνεχή ενημέρωση του επενδυτικού κοινού και τη διαφύλαξη των συμφερόντων όλων των ενδιαφερόμενων μερών.



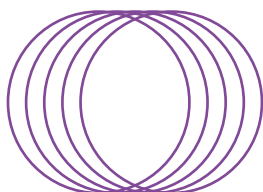
10

Μέλη ΔΣ



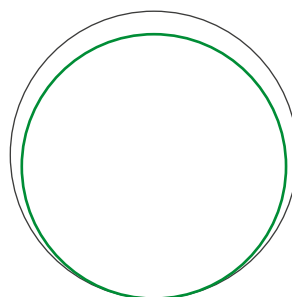
9

Μη Εκτελεστικά μέλη



5

Ανεξάρτητα μέλη

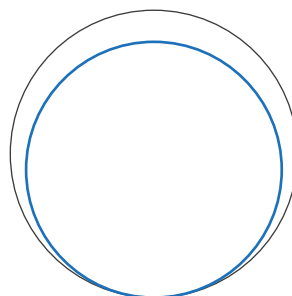


92%

Μέσος όρος συμμετοχής
μελών στις συνεδριάσεις

19

Συνολικά συνεδριάσεις
του ΔΣ



89%

Μέσος όρος συμμετοχής
μελών στις συνεδριάσεις
των Επιτροπών του ΔΣ

39

Συνολικά συνεδριάσεις
Επιτροπών του ΔΣ

Ημερομηνία αναφοράς των ανωτέρω στοιχείων είναι η 31.12.2019.

Περίοδος αναφοράς των ανωτέρω στοιχείων είναι το έτος 2019.

Στόχοι

- Ισχυρή διοικητική δομή
- Διαρκής συμμόρφωση της Τράπεζας με τις νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις
- Ενίσχυση των συστημάτων εσωτερικού ελέγχου και κανονιστικής συμμόρφωσης
- Ενίσχυση της εμπιστοσύνης των επενδυτών, των μετόχων, των εργαζόμενων και των πελατών προς την Τράπεζα
- Συνεχής διασφάλιση της διαφάνειας, αριτιότητας, λειτουργικότητας και αποτελεσματικότητας του υφιστάμενου συστήματος εταιρικής διακυβέρνησης



Σύνδεση με Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης
Ειρήνη, Δικαιοσύνη και Ισχυροί Θεσμοί



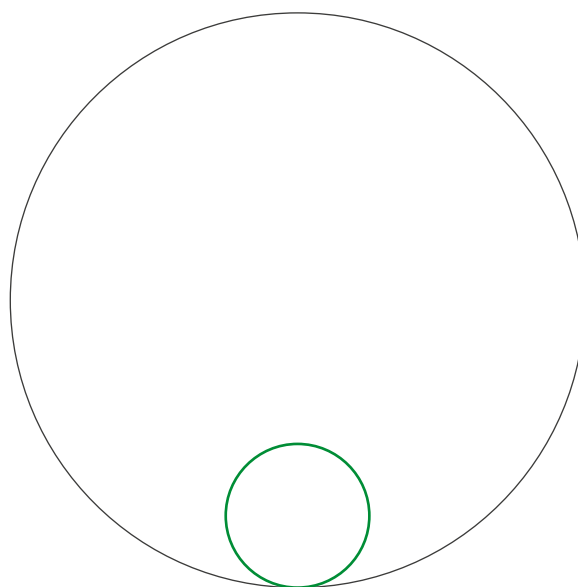
Διασφάλιση από ανεξάρτητο φορέα
Δείκτης GRI 205-2

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΟ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Η Τράπεζα συμμορφώνεται με το εκάστοτε κανονιστικό πλαίσιο όπως διαμορφώνεται από την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία, θεσπίζοντας διαδικασίες και μεριμνώντας για την απαρέγκλιτη εφαρμογή τους.

- Αναβάθμιση συστήματος Anti-Money Laundering – σε εξέλιξη
- Ανάπτυξη/τροποποίηση των απαραίτητων πολιτικών, διαδικασιών και τεχνικών υποδομών, ώστε να επιτευχθεί η συμμόρφωση της Τράπεζας με τα οριζόμενα στον Ν.4557/2018, ο οποίος ενσωματώνει στο εθνικό δίκαιο το πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το ξέπλυμα χρήματος και την αντιμετώπιση της τρομοκρατίας
- Αξιολόγηση και διαχείριση τυχόν περιπτώσεων συγκρούσεων συμφερόντων καθώς και αποδοχής επαγγελματικών δώρων/παροχών από πελάτες ή τρίτους



25%

επί του συνόλου των εργαζόμενων έχουν εκπαιδευτεί για την καταπολέμηση της διαφθοράς

Στόχοι

- Ολοκλήρωση της αναβάθμισης του Anti-Money Laundering συστήματος
- Ολοκλήρωση της εφαρμογής του νομοθετικού και θεσμικού πλαισίου που άπτεται του αντικειμένου της Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου (ΚΣΟ)
- Συνέχιση της εκπαιδευτικής δράσης σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της Τράπεζας με στόχο την ενίσχυση της «κουλτούρας συμμόρφωσης» και την καλύτερη κατανόηση του θεσμικού πλαισίου



Σύνδεση με Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης
Ειρήνη, Δικαιοσύνη και Ισχυροί Θεσμοί



Διασφάλιση από ανεξάρτητο φορέα
Δείκτης GRI 102-30

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Η Τράπεζα δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην αποτελεσματική διαχείριση και παρακολούθηση των κινδύνων, με σκοπό την επιτυχή υλοποίηση των στρατηγικών και επιχειρηματικών της στόχων, δημιουργώντας αξία για τα ενδιαφερόμενα μέρη.

- Έμφαση στην ενίσχυση της επίγνωσης και ευαισθητοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού σε θέματα κινδύνων

- Ισχυρή θέση και υψηλά αποθέματα ρευστότητας

€24,5 δισ.

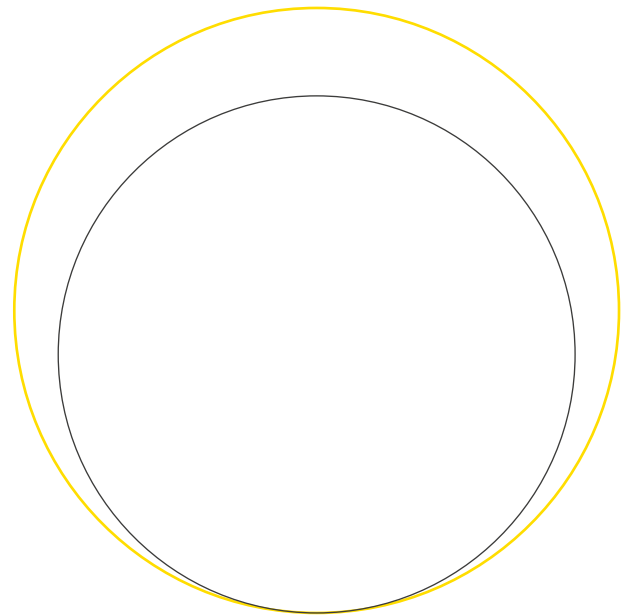
Μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα Ομίλου
μειωμένα κατά €3 δισ. ετησίως και κατά
€13 δισ. από το υψηλότερο επίπεδο (Σεπτ. 2015)

16,8%

Συνολικός δείκτης κεφαλαίων,
συμπεριλαμβανομένης και της έκδοσης
Tier 2 τον Φεβρουάριο 2020 σε pro-forma βάση

14,8%

Δείκτης Common Equity Tier 1 (CET1)
σε pro-forma βάση

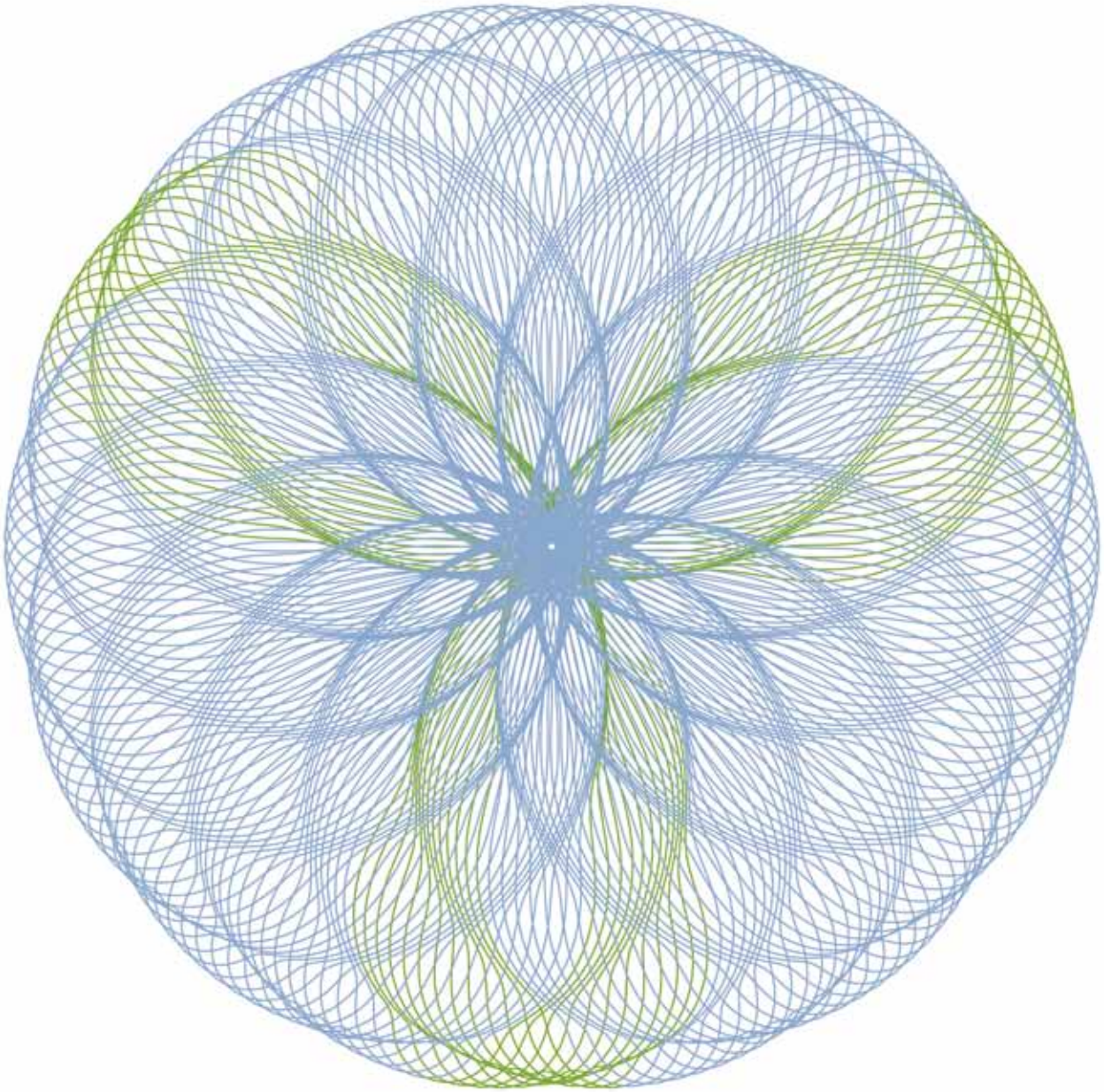


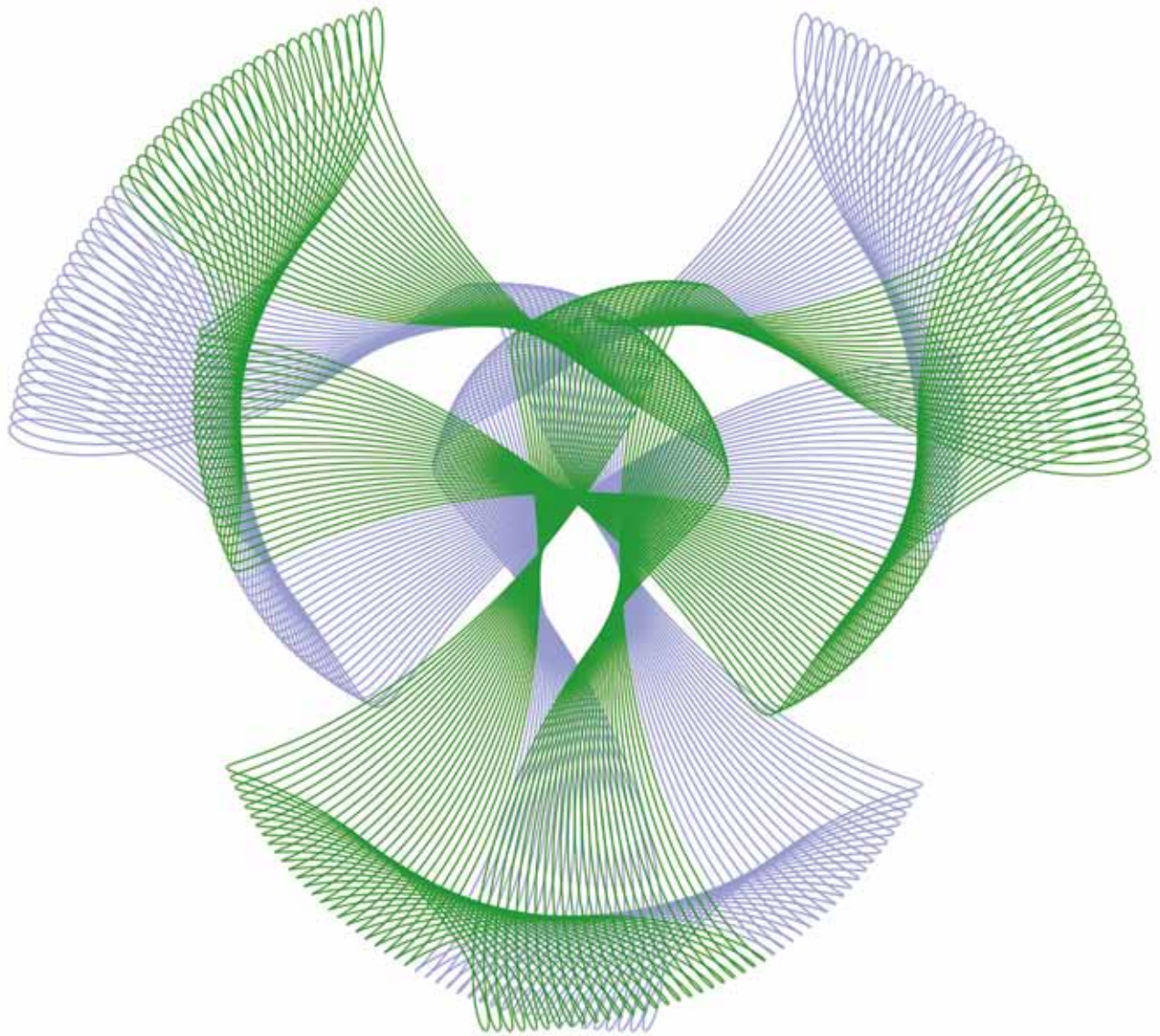
117%

Δείκτης Κάλυψης Ρευστότητας

Στόχοι

- Στρατηγική διαχείριση κεφαλαίου και ρευστότητας
- Αύξηση της εστίασης στον στρατηγικό κίνδυνο
- Ενίσχυση των ικανοτήτων και επιδόσεων στη διαχείριση κινδύνων
- Αύξηση της διαδραστικής διακυβέρνησης
- Εδραίωση μίας ισχυρής κουλτούρας διαχείρισης κινδύνων





ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΟΜΙΛΟΥ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς, μέσω της Τράπεζας και των θυγατρικών της, προσφέρει ένα ευρύ φάσμα τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας σε ιδιώτες και επιχειρήσεις.

ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς διαχειρίζεται τις δραστηριότητές του μέσω των ακόλουθων τομέων:

Λιανική Τραπεζική: περιλαμβάνει όλους τους ιδιώτες πελάτες της Τράπεζας, affluent, private banking, ελεύθερους επαγγελματίες και πολύ μικρές επιχειρήσεις, τον δημόσιο τομέα, καθώς και τα αντίστοιχα κανάλια εξυπηρέτησης.

Εταιρική Τραπεζική: περιλαμβάνει μεγάλες επιχειρήσεις, ναυτιλία, μεσαίες και μικρές επιχειρήσεις (ΜΜΕ) και τραπεζική αγροτών.

Piraeus Financial Markets (PFM): περιλαμβάνει τη δραστηριοποίηση στις αγορές σταθερού εισοδήματος, συναλλάγματος, δραστηριοτήτων treasury (συμπεριλαμβανομένης της κάλυψης του επιτοκιακού κενού που δημιουργείται από όλες τις τραπεζικές εργασίες), καθώς και την εξυπηρέτηση θεσμικών επενδυτών.

Οι υπόλοιπες δραστηριότητες διαχείρισης που δεν έχουν κατανεμηθεί σε προαναφερόμενους τομείς περιλαμβάνουν τη διαχείριση ακίνητης περιουσίας ιδιοκτησίας της Τράπεζας Πειραιώς (REO), των μετοχικών συμμετοχών του Ομίλου που δεν συνδέονται με πελάτες και των διεθνών δραστηριοτήτων.

Σε συνέχεια της ολοκλήρωσης της Συναλλαγής με την Intrum, η Διοίκηση δημιούργησε Μονάδα Διαχείρισης Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (NPE Management Unit - NPEMU), με τη γενική ευθύνη της διαχείρισης του εγχώριου χαρτοφυλακίου Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (NPE) του Ομίλου.

ΛΙΑΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Ανάπτυξη Εργασιών Λιανικής Τραπεζικής

Δίκτυο Καταστημάτων

Το Δίκτυο της Τράπεζας Πειραιώς κινείται στα νέα δεδομένα του διεθνούς τραπεζικού περιβάλλοντος με συνέπεια και σεβασμό απέναντι στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες των πελατών της. Παράλληλα, στοχεύει αδιάλειπτα στη δημιουργία μίας σύγχρονης και εξέχουσας τραπεζικής εμπειρίας με έμφαση στην πολυκαναλική εξυπηρέτηση και στην ενίσχυση της εμπορικής δραστηριότητας και αποτελεσματικότητάς του.

Το Δίκτυο Καταστημάτων, που αποτελεί το μεγαλύτερο τραπεζικό δίκτυο στη χώρα, παρέχει ευρεία γεωγραφική και πληθυσμιακή κάλυψη, εξυπηρετώντας ακόμη και απομακρυσμένες περιοχές Πανελλαδικά. Στις 31/12/2019, αριθμούσε 527 Καταστήματα.

Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε και το 2019 στην άρτια εκπαίδευση και πιστοποίηση των στελεχών του Δικτύου Καταστημάτων ώστε να καλύψουν τις ανάγκες των Μικρών Επιχειρήσεων και Επαγγελματιών, της

εξυπηρέτησης επιλεγμένων πελατών (Upper Mass) που εμφανίζουν σημαντική προοπτική ανάπτυξης, της προσωπικής εξυπηρέτησης των πελατών Personal Banking, της διαχείρισης δανείων σε καθυστέρηση Retail και SBL, καθώς και των εργασιών αναπτυξιακών προγραμμάτων (Green Banking). Επιπλέον, αναγνωρίζοντας ότι ο Αγροτικός Τομέας αποτελεί βασικό πυλώνα της ελληνικής οικονομίας και έχοντας βαθιά γνώση των αναγκών του κλάδου, παρέχεται πλήρης υποστήριξη στους πελάτες του.

Εξειδικευμένη εξυπηρέτηση στο Δίκτυο Καταστημάτων

Υπηρεσία	Ποσοστό των Καταστημάτων που διαθέτει την Υπηρεσία
Προσωπικός συνεργάτης Personal Banking	30%
Σύμβουλος Μικρών Επιχειρήσεων και Επαγγελματιών	40%
Στελέχη εξυπηρέτησης των πελατών Upper Mass	80%
Θυρίδες	60%
Δωρεάν wifi εντός του Καταστήματος	ισχύει για την πλειονότητα των Καταστημάτων

Σε επιλεγμένα Καταστήματα παρέχονται επίσης:

01. Piraeus Gold υπηρεσίες, με σημείο αποκλειστικής εξυπηρέτησης πελατών για το σύνολο των προϊόντων και υπηρεσιών Χρυσού, και
02. εξειδικευμένες τραπεζικές υπηρεσίες σε πελάτες Ναυτιλίας στο Ναυτιλιακό Κατάστημα στον Πειραιά.

Η Τράπεζα συνέχισε να επενδύει στην αξιοποίηση της καινοτόμου τεχνολογίας, παρέχοντας ηλεκτρονικές επιλογές διεκπεραίωσης συναλλαγών για τον πελάτη, επενδύοντας σε νέες τεχνολογίες ATM, μηχανήματα αυτόματων πληρωμών Easy Pay, μη-

χανήματα αυτόματης ανανέωσης βιβλιαρίων και αναβαθμίζοντας τις υπηρεσίες winbank web banking και mobile banking. Παράλληλα, επενδύει και στην ένταξη ψηφιακών υπηρεσιών όπως το e-signature.

Επίσης, επεκτάθηκε το Δίκτυο των e-branch, και ήδη λειτουργούν 10 πλήρως αυτοματοποιημένα καταστήματα. Κατ' αυτό τον τρόπο, η Τράπεζα αναβαθμίζει την ποιότητα εξυπηρέτησης των πελατών, με διευρυμένο ωράριο λειτουργίας τους τις καθημερινές και το Σάββατο, προσφέροντάς τους έτσι μία «Σύγχρονη Τραπεζική Εμπειρία».

Περιφέρεια	Πλήθος Καταστημάτων	e-branches	ATM	APS
Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης	30		97	27
Αττικής	177	5	540	242
Βορείου Αιγαίου	11		42	10
Δυτικής Ελλάδας	32		98	31
Δυτικής Μακεδονίας	15		46	14
Ηπείρου	16	1	55	19
Θεσσαλίας	28	1	98	32
Ιονίων Νήσων	11		81	11
Κεντρικής Μακεδονίας	87	1	290	92
Κρήτης	36	2	196	34
Νοτίου Αιγαίου	22		186	19
Πελοποννήσου	33		109	26
Στερεάς Ελλάδας	29		73	21
Σύνολο	527	10	1.911	578

Τραπεζική Ιδιωτών

Mass Segment

Το Mass Segment περιλαμβάνει πάνω από 5 εκατ. ιδιώτες πελάτες οι οποίοι κατέχουν άνω των €13 δισ. κεφάλαια υπό διαχείριση και άνω των €6 δισ. υπόλοιπα δανείων.

Στοχεύοντας στη δημιουργία οικονομικής αξίας για την Τράπεζα και στη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών, υλοποιήθηκε το νέο μοντέλο εξυπηρέτησης επιλεγμένων πελατών (Upper Mass) που εμφανίζουν σημαντική προοπτική ανάπτυξης.

Το 2019 σηματοδότησε την εδραίωση του νέου μοντέλου που έχει στόχο την παροχή προσωποποιημένης εξυπηρέτησης στο επιλεγμένο πελατολόγιο από εξειδικευμένα στελέχη του Δικτύου, επιδιώκοντας την ανάπτυξη ουσιαστικής σχέσης μαζί του σε θέματα που αφορούν την εξασφάλιση της οικονομικής του ευρωστίας.

Για τον σκοπό αυτό, ιδιαίτερη βαρύτητα δόθηκε στην καθοδήγηση των πελατών αυτών στην υλοποίηση ενός αποτελεσματικού οικονομικού πλάνου, μέσα από τον διάλογο μαζί τους στη βάση ενός οικονομικού προγραμματισμού που αγγίζει όλα τα θέματα της οικονομικής ζωής τους και καλύπτει την καθημερινότητά τους, όσο και όλους τους μελλοντικούς τους στόχους.

ΔΡΑΣΕΙΣ 2019

01. Πραγματοποιήθηκαν ενέργειες εντοπισμού των πελατών που εμφανίζουν τη μεγαλύτερη προοπτική και αξία για την Τράπεζα.
02. Συνεχίστηκαν και εμπλουτίστηκαν οι δράσεις εκπαίδευσης των στελεχών του Δικτύου που είναι υπεύθυνοι για την εξυπηρέτηση του πελατολογίου προτεραιότητας Upper Mass, με σκοπό την ενδυνάμωσή τους σε θέματα που αφορούν τη βελτίωση της τεχνογνωσίας και την αύξηση της εμπορικής αποτελεσματικότητας.

Συνολικά για το πελατολόγιο του Mass Segment συνεχίστηκαν και το 2019 οι στοχευμένες ενέργειες προώθησης των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που διαθέτει η Τράπεζα, μέσω διαφορετικών καναλιών επικοινωνίας.

Προς αυτή την κατεύθυνση πραγματοποιήθηκαν ενέργειες σε ειδικές κατηγορίες πελατών όπως οι φοιτητές μέσω του προγράμματος "Check in Class" καθώς και δράσεις ειδικού σκοπού για την υποστήριξη των αναγκών των τοπικών κοινωνιών.

Τα παραπάνω, σε συνδυασμό με τις λοιπές στρατηγικές πρωτοβουλίες της Τράπεζας, οδήγησαν στην επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων της Λιανικής Τραπεζικής με μεγάλη συμβολή από την πλευρά του Mass Segment. Ενδεικτικά:

01. 40% στην καθαρή αύξηση των καταθέσεων.
02. 50% στις εκταμιεύσεις νέων δανείων ιδιωτών.

Affluent Banking Segment

Κατά τη διάρκεια του 2019 το Affluent Segment, υποστηρίζοντας τις στρατηγικές προτεραιότητες της Τράπεζας, συμμετείχε σε υψηλό βαθμό στην προσέλκυση καταθέσεων και την ενίσχυση των εσόδων από προϊόντα και υπηρεσίες.

Οι Affluent πελάτες συνέβαλαν κατά 50% στην καθαρή αύξηση των καταθέσεων και κατά 45% στη νέα παραγωγή ασφαλιστικών προγραμμάτων συνδεδεμένων με επενδύσεις.

Επιπρόσθετα, το Affluent Segment συνέβαλε καθοριστικά στην επιτυχία της ενεργητικής διάθεσης επενδυτικών προϊόντων μέσω των νέων χαρτοφυλακίων OPTIMUM, τα οποία αποτελούν την πρόταση της Τράπεζας για συνολική εν λευκώ διαχείριση περιουσίας. Η συμμετοχή στις καθαρές πωλήσεις αμοιβαίων κεφαλαίων της Τράπεζας ανήλθε στο 87%, αποτελώντας την κύρια παράμετρο που οδήγησε σε αύξηση του μεριδίου αγοράς της Τράπεζας στα επενδυτικά προϊόντα.

Ως επακόλουθο του επιχειρηματικού πλάνου και των συντονισμένων δράσεων υπήρξε σημαντική αύξηση του δείκτη σταυροειδών πωλήσεων σε προϊόντα υψηλής κερδοφορίας με τον δείκτη να διαμορφώνεται στο 6,26x. Τα κεφάλαια υπό διαχείριση διαμορφώθηκαν στα €16 δισ. με σημαντικό ποσοστό να είναι τοποθετημένο σε επενδυτικά προϊόντα.

ΔΡΑΣΕΙΣ 2019

01. Η υιοθέτηση ενός νέου πλαισίου διάθεσης Επενδυτικών Προϊόντων με κύρια αναφορά στη νέα υπηρεσία Διαχείρισης Χαρτοφυλακίων.
02. Η δομημένη διαδικασία επικοινωνίας σε κάθε στάδιο ανάπτυξης της σχέσης του πελάτη στο πλαίσιο του οικονομικού προγραμματισμού και της συνολικής διαχείρισης της περιουσίας του.
03. Η αυξημένη αξιοποίηση του πελατολογίου των καταστημάτων με προγραμματισμένες συναντήσεις και παράλληλη αύξηση κάλυψης της πελατειακής βάσης.

- 04. Η διοργάνωση εκδηλώσεων για την ενημέρωση των πελατών του Affluent Segment σχετικά με τις εξελίξεις στην ελληνική και στις διεθνείς αγορές, σε συνεργασία με διεθνείς επενδυτικούς οίκους.
- 05. Η συνέχιση της συνεργασίας με το Πολιτιστικό Ίδρυμα του Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς (ΠΙΟΠ) με στόχο την υποστήριξη των τοπικών κοινωνιών.
- 06. Η συνέχιση του επιτυχημένου θεσμού του Σχολείου των Προσωπικών Συνεργατών, με έμφαση σε δράσεις ανάπτυξης δεξιοτήτων των στελεχών των καταστημάτων.

Private Banking

Το 2019 ήταν μία ιδιαίτερα επιτυχημένη χρονιά για το Private Banking. Σε πλήρη ευθυγράμμιση με τη στρατηγική και τους επιχειρησιακούς στόχους του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς, επιτεύχθηκαν όλοι οι ποσοτικοί και ποιοτικοί στόχοι που είχαν τεθεί από τη Διοίκηση. Συγκεκριμένα, ενισχύθηκαν σημαντικά τα υπό διαχείριση επενδεδυμένα κεφάλαια, επιτεύχθηκε αύξηση των καταθέσεων με ταυτόχρονη μείωση του κόστους τους, βελτιώθηκε ο λόγος Return on Invested Assets –σύμφωνα με τα πρότυπα των βέλτιστων διεθνών πρακτικών– μειώθηκε σημαντικά το κόστος λειτουργίας της διεύθυνσης ενώ επιτεύχθηκαν υψηλά επίπεδα στην εμπειρία που λαμβάνουν οι πελάτες του Ομίλου.

Το Private Banking απευθύνεται σε πελάτες και οικογένειες εξαιρετικά υψηλής οικονομικής επιφάνειας, προσφέροντας ποιοτικές και καινοτόμες υπηρεσίες για τη διαχείριση της περιουσίας τους. Έχοντας υπό διαχείριση κεφάλαια ύψους €1,3 δισ., το Private Banking, στο πλαίσιο της στρατηγικής δέσμευσης της Τράπεζας στην ανάληψη σημαντικού στρατηγικού ρόλου ως προς την επίτευξη ενός βιώσιμου μέλλοντος, εστιάζει στις υπεύθυνες επενδύσεις και την αειφόρο ανάπτυξη, στοχεύοντας στη δημιουργία μίας τραπεζικής εμπειρίας υψηλών απαιτήσεων για τους πελάτες του, υπερβαίνοντας τις προσδοκίες τους και προσθέτοντάς τους διαρκώς αξία. Αποκλειστικά για τους πελάτες του Private Banking, διατίθεται ειδική έκδοση, το "Private Journal" με εξάμηνη περιοδικότητα.

Λειτουργικό Μοντέλο

Με γνώμονα τη δέσμευση της Τράπεζας για παροχή μοναδικής τραπεζικής εμπειρίας υψηλών απαιτήσεων για τις ανάγκες του συνεχώς αυξανόμενου αριθμού πελατών, επετεύχθη περαιτέρω εξέλιξη του επιχειρηματικού μοντέλου λειτουργίας του Private

Banking. Εδραιώθηκε το δίκτυο παρουσίας σε επτά στρατηγικά επιλεγμένα σημεία της χώρας, ενώ, στο πλαίσιο της μακροχρόνιας στρατηγικής του Private Banking για παροχή ολοκληρωμένων και διευρυμένων υπηρεσιών, ολοκληρώθηκε ο σχεδιασμός του Wealth Solutions με τη δημιουργία του Credit Solutions στα πρότυπα των βέλτιστων πρακτικών των διεθνών Private Banks. Το Credit Solutions ενδυναμώνει τις υπηρεσίες του Wealth Solutions, παρέχοντας πλέον και εξατομικευμένες λύσεις ενίσχυσης της ρευστότητας των πελατών μέσω της υφιστάμενης περιουσίας τους. Παράλληλα, το International Private Banking συνεχίζει να διαδραματίζει κομβικό ρόλο στις προσφερόμενες υπηρεσίες μέσω σημαντικών συνεργασιών με τράπεζες του εξωτερικού.

Καινοτομία

Το 2019, ολοκληρώθηκαν ο σχεδιασμός και η στρατηγική του τμήματος Wealth Solutions. Εξειδικευμένοι διαχειριστές και αναλυτές του Private Banking αξιοποιούν τη γνώση, την εμπειρία και την τεχνογνωσία τους καθώς και τη συνεργασία με investment managers από όλο τον κόσμο για τη χάραξη εξατομικευμένης στρατηγικής στην ολιστική διαχείριση της περιουσίας κάθε πελάτη. Στόχος είναι η αποτελεσματική προσέγγιση των σύνθετων χρηματοοικονομικών επιδιώξεων των πελατών, διασφαλίζοντας την έγκαιρη πρόβλεψη και κάλυψη των εξειδικευμένων επενδυτικών απαιτήσεων και των προσδοκιών τους.

Παράλληλα, το τμήμα International Private Banking, έχοντας αποκλειστικές συνεργασίες με τη Lombard Odier και την Edmond de Rothchild, δύο από τους σημαντικότερους ελβετικούς οίκους με υψηλή εξειδίκευση και αιώνες ιστορίας και εμπειρίας στο Private Banking, προσεγγίζει τον κάθε πελάτη της Τράπεζας σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές και παρέχει υψηλής ποιότητας υπηρεσίες παγκόσμιας εμβέλειας. Παράλληλα, διευρύνει τις επενδυτικές επιλογές που παρέχει στο διεθνές περιβάλλον μέσω των στρατηγικών συνεργασιών που αναπτύσσει διεθνώς με κορυφαίους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς που έχουν μεγάλη παράδοση στην παροχή τραπεζικής εμπειρίας υψηλότατου επιπέδου σε πελάτες πολύ μεγάλης οικονομικής επιφάνειας.

ΔΡΑΣΕΙΣ 2019

- 01. Το Private Banking της Τράπεζας Πειραιώς και τα στελέχη του έλαβαν την κορυφαία πιστοποίηση Fitch Certification, του Οίκου Fitch, ως επισφράγιση των υψηλότατων υπηρεσιών που προσφέρουν στους πελάτες.

02. Στηρίζοντας έμπρακτα τη βιώσιμη ανάπτυξη, το Private Banking δημιούργησε το πρώτο στην Ελλάδα Private Label Environmental Social and Good Governance (ESG) αμοιβαίο κεφάλαιο. Το Piraeus Private Banking World Sustainability Balanced Fund επενδύει σε μετοχές και ομόλογα εταιρειών από όλο τον κόσμο οι οποίες υιοθετούν και εφαρμόζουν τις αρχές βιωσιμότητας στη λειτουργία τους (βλ. παρακάτω, *Private Banking και Βιώσιμη Ανάπτυξη*).
03. Δημιουργήθηκε η μοναδική και πρωτοποριακή για τα ελληνικά δεδομένα υπηρεσία Tailor Made Discretionary Portfolio Management. Μέσω αυτής επαγγελματίες διαχειριστές αναλαμβάνουν τη διαχείριση της περιουσίας των πελατών του Private Banking και δημιουργούν ένα απολύτως εξατομικευμένο χαρτοφυλάκιο, έχοντας προηγουμένως χαρτογραφήσει τις ιδιαίτερες απαιτήσεις τους, σε συνεργασία με τις εξειδικευμένες, έμπειρες και πιστοποιημένες ομάδες των Private Banking Centers και του Wealth Solutions.
04. Καινοτόμες λύσεις χρηματοδότησης Credit Solutions: εξειδικευμένη ομάδα στελεχών του Wealth Solutions σχεδιάζει καινοτόμες λύσεις χρηματοδότησης μέσω των Lombard Loans για την περαιτέρω αξιοποίηση της περιουσίας των πελατών.
05. Συνεχίστηκε η αναδιάρθρωση και επαναστασιοποίηση (Revamping) του Private Banking, με κύριο στόχο τη διασφάλιση του υψηλότερου επιπέδου εμπειρίας των πελατών του, που αποτυπώνεται στο κεντρικό μήνυμα "Private Banking – Εμπειρία υψηλών απαιτήσεων", και προσδιορίζεται από τις βασικές αξίες του Private Banking: Μοναδικότητα, Εμπιστοσύνη, Γνώση, Ελευθερία και Ηρεμία.

Βραβεία 2019

Το Private Banking απέσπασε το βραβείο του Best Customer Service Initiative, Greece, 2019 ως αναγνώριση της δέσμευσής του να παρέχει κορυφαία εξυπηρέτηση στους πελάτες του. Επίσης, απέσπασε το Χρυσό Βραβείο στα Marketing Excellence Awards της Ελληνικής Εταιρείας Διοίκησης Επιχειρήσεων, στην κατηγορία Building Powerful Brands/Brand Revitalization.

Private Banking και Βιώσιμη Ανάπτυξη

Η συμμετοχή του Private Banking στην παγκόσμια κίνηση για Υπεύθυνες Επενδύσεις είναι μία ξεκάθαρη επιλογή, καθώς η δέσμευση σε πρωτοβουλίες που συμβάλλουν σε θέματα βιώσιμης ανάπτυ-

ξης αποτελεί θεμελιώδες στοιχείο της στρατηγικής της Τράπεζας Πειραιώς. Στόχος του Private Banking είναι να παρέχει στους πελάτες του υπηρεσίες και προϊόντα μέσω των οποίων θα μπορούν να αφήσουν το δικό τους «πράσινο» αποτύπωμα στον κόσμο μας. Στο πλαίσιο αυτό, δημιουργήθηκε και παρέχεται στους πελάτες το Piraeus Private Banking World Sustainability Balanced Fund αποδεικνύοντας έμπρακτα την υπευθυνότητά της Τράπεζας σε θέματα περιβάλλοντος, κοινωνίας και εταιρικής διακυβέρνησης.

Το Piraeus Private Banking World Sustainability Balanced Fund επενδύει σε επιχειρήσεις που είναι προετοιμασμένες να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις του μέλλοντος, με ενέργειες που περιλαμβάνουν τη μείωση του κόστους ενέργειας, τη διαχείριση περιβαλλοντικών κινδύνων ή την προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών που συνδράμουν στην επίλυση κοινωνικών και περιβαλλοντικών θεμάτων. Οι εταιρείες που εφαρμόζουν ενεργά τις αρχές βιωσιμότητας τείνουν να έχουν υψηλότερες αξιολογήσεις πιστοληπτικής ικανότητας, χαμηλότερο κόστος κεφαλαίου, ισχυρότερα οικονομικά στοιχεία και δυνάμει μεγαλύτερη αποδοτικότητα κεφαλαίων.

Το Piraeus Private Banking World Sustainability Balanced Fund είναι ένα μεικτό, διεθνές και με ευρύ φάσμα επενδύσεων Αμοιβαίο Κεφάλαιο. Εστιάζει σε μετοχές και ομόλογα εταιρειών που επικεντρώνονται στη βιώσιμη ανάπτυξη και πληρούν τα τρία βασικά κριτήρια αναφορικά με το περιβάλλον, την κοινωνία και τη διακυβέρνησή τους. Απευθύνεται σε επενδυτές που επιθυμούν να συνδυάζουν τους οικονομικούς στόχους των επενδύσεών τους με την προσήλωση σε κοινωνικές και περιβαλλοντικές ανησυχίες και αξίες, ενώ, παράλληλα, τους παρέχει έναν συνδυασμό εισοδημάτων και υπεραξίας, διατηρώντας παγκόσμια διασπορά για περιορισμό του κινδύνου.

Στο Private Banking της Τράπεζας Πειραιώς, οι υπεύθυνες επενδύσεις αποτελούν στρατηγική επιλογή. Στόχος είναι η δημιουργία μίας τραπεζικής εμπειρίας υψηλών απαιτήσεων, που προσθέτει διαρκώς αξία σε Τράπεζα, πελάτες και κοινωνία. Το Private banking σε συνεργασία με την Πειραιώς Asset Management ΑΕΔΑΚ και τη Lombard Odier στοχεύει στη δημιουργία νέων πρωτοποριακών και καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών ESG (Environmental, Social and Governance) που θα ενισχύσουν τη συνεισφορά του Ομίλου και των πελατών στην αειφόρο ανάπτυξη.

Small Business Banking Segment

Οι Μικρές Επιχειρήσεις & Επαγγελματίες συνιστούν ένα σημαντικό κομμάτι της ελληνικής οικονομίας με θετικές προοπτικές και δυναμική. Το SB Segment εξυπηρετεί πελάτες με κύκλο εργασιών έως €2,5 εκατ. και επιχειρηματικές χορηγήσεις μέχρι €1 εκατ. και αποτελεί την επιχειρηματική Μονάδα που έχει την ευθύνη στρατηγικής διαχείρισης αυτού του πελατειακού τμήματος. Οι στρατηγικοί στόχοι που είχαν τεθεί για το 2019 αφορούσαν τη σημαντική ανάπτυξη των επιχειρηματικών χορηγήσεων, την κερδοφόρα εμβάθυνση των πελατειακών σχέσεων και την ενίσχυση των υποδομών και των υποστηρικτικών δράσεων. Σε αυτό το πλαίσιο, το SB Segment έχει να επιδείξει αξιοσημείωτα αποτελέσματα, τόσο σε επίπεδο εμπορικών και οικονομικών αποτελεσμάτων όσο και σε επίπεδο έργων και δράσεων.

Επιχειρηματικές Χορηγήσεις

Το 2019 αποτέλεσε έτος-σταθμό για τις χρηματοδοτήσεις επιχειρήσεων, καθώς επιτεύχθηκε πιστωτική επέκταση μετά από χρόνια: αυξήθηκε το χαρτοφυλάκιο χορηγήσεων κατά €40 εκατ. και χρηματοδοτήθηκαν πάνω από 4.500 πελάτες, με την πλειοψηφία αυτών για πρώτη φορά. Συνεχίστηκε ο πρωταγωνιστικός ρόλος της Τράπεζας στην απορρόφηση και διάθεση κονδυλίων του Εθνικού Ταμείου Επιχειρηματικότητας και Ανάπτυξης (ETEAN), μέσω της δράσης «ΤΕΠΙΧ - Επιχειρηματική Επανεκκίνηση - ενδιάμεσο» και «ΤΕΠΙΧ II - Επιχειρηματική Χρηματοδότηση». Σημαντικό ορόσημο αποτελεί η τεχνική υλοποίηση και ενεργοποίηση της δυνατότητας αξιολόγησης αιτήματος και εκταμίευσης δανείου αυθημερόν, που σηματοδοτεί μία νέα εποχή και αποτελεί μία εκ των βασικών παραμέτρων επίτευξης του στόχου της αύξησης των επιχειρηματικών χορηγήσεων με αποτελεσματική διαχείριση του κόστους, εξασφαλίζοντας όμως ταυτόχρονα μία εξαιρετική εμπειρία για τον πελάτη. Παράλληλα, επιτεύχθηκε ο στόχος που είχε τεθεί για το μέσο επιτόκιο χρηματοδότησης, βελτιώθηκε περαιτέρω το μείγμα της νέας παραγωγής υπέρ των τοκοχρεωλυτικών δανείων έναντι των ορίων και βελτιώθηκε το μέσο υπόλοιπο χρήσης ανοιχτών ορίων.

Καθημερινή Τραπεζική και Ολοκληρωμένες Λύσεις

01. Σημειώθηκε σημαντική αύξηση των καταθέσεων με ταυτόχρονη μείωση του κόστους έναντι του 2018, γεγονός που προήλθε κυρίως από την εμβάθυνση των σχέσεων με το πελατολόγιο

και την υλοποίηση στοχευμένων προωθητικών ενεργειών.

02. Αυξήθηκε ο κύκλος εργασιών acquiring κατά +19%, με συνέπεια τη σημαντική αύξηση των αντίστοιχων προμηθειών. Επιπλέον, με στόχο την ενίσχυση της κερδοφορίας υλοποιήθηκαν διακριτές ενέργειες μεγιστοποίησης της αξίας των υφιστάμενων acquiring σχέσεων.
03. Σχεδιάστηκαν και διατέθηκαν στους επιχειρηματικούς πελάτες νέες επαγγελματικές χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες Business Debit και Business Credit, ιδανικές για τις καθημερινές αλλά και τις έκτακτες επαγγελματικές ανάγκες, και για διαχωρισμό προσωπικών και επαγγελματικών εξόδων.
04. Δημιουργήθηκαν και αξιοποιήθηκαν εκπαιδευτικά πακέτα συνδυαστικών ασφαλιστικών λύσεων ειδικά σχεδιασμένα για τους πελάτες του SB Segment, παράλληλα με τη διάθεση ενός υποστηρικτικού οδηγού προσέγγισης των πελατών για ασφαλιστικά προϊόντα.
05. Συνεχίστηκε με επιτυχία η διάθεση των πακέτων Ολοκληρωμένων Λύσεων 360° «Πειραιώς Tourism 360°» (για επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον κλάδο του τουρισμού) και «Πειραιώς Επιχειρείν 360°» (για πελάτες που επιθυμούν να εντάξουν ή έχουν εντάξει τα επενδυτικά τους σχέδια σε δράσεις του ΕΣΠΑ 2014-2020) το οποίο προσφέρει υποστήριξη από το στάδιο της υποβολής επενδυτικής πρότασης έως το στάδιο της υλοποίησης της επένδυσης.
06. Δημιουργήθηκε και διατέθηκε το νέο πακέτο «Πειραιώς Pharmacy 360°» για φαρμακοποιούς, με έξυπνη τιμολόγηση, που καλύπτει ολιστικά με σύγχρονα προϊόντα και υπηρεσίες όλες τις ανάγκες για την καθημερινή λειτουργία και ανάπτυξη ενός φαρμακείου.
07. Διατέθηκαν περισσότερα από 100.000 προϊόντα σε πελάτες, βελτιώνοντας τον δείκτη σταυροειδών πωλήσεων του Segment.
08. Τα έσοδα από προμήθειες αυξήθηκαν κατά 15,5% προερχόμενα κυρίως από τις προμήθειες acquiring και επιχειρηματικών χρηματοδοτήσεων αλλά και από την αύξηση της καθημερινής συναλλακτικής δραστηριότητας των πελατών (εμβάσματα, πληρωμές, συνάλλαγμα).

ΔΡΑΣΕΙΣ 2019

01. Διαμορφώθηκε το value proposition για τις Μικρές Επιχειρήσεις και τους Επαγγελματίες, το οποίο χαρακτηρίζεται από πλουραλισμό, καθώς περιλαμβάνει πληθώρα προϊόντων και υπηρεσιών ειδικά σχεδιασμένων για ολιστική

κάλυψη των αναγκών των πελατών. Στους SB πελάτες «προτεραιότητας» προσφέρεται ειδικό Service Model αναβαθμισμένης εξυπηρέτησης και σχέσης μέσω Relationship Managers (Συνεργάτες Μικρών Επιχειρήσεων & Επαγγελματιών - ΣΜΕΕ). Το μοντέλο αυτό απέκτησε τη διακριτή επικοινωνιακή ταυτότητα "Business Banking Plus", η οποία εφαρμόστηκε σε ειδικό επικοινωνιακό υλικό και σε επιλεγμένα καταστήματα του Δικτύου της Τράπεζας, δημιουργώντας έναν ειδικά διαμορφωμένο ξεχωριστό χώρο συναντήσεων.

02. Υλοποιήθηκαν στοχευμένες ενέργειες προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών που διαθέτει η Τράπεζα για τις Μικρές Επιχειρήσεις μέσω διαφορετικών καναλιών. Επιπλέον, υλοποιήθηκαν ενέργειες με στόχο τη διατήρηση της ποιότητας του επιχειρηματικού δανειακού χαρτοφυλακίου και τον περιορισμό των καθυστερήσεων.
03. Συνεχίστηκε η επένδυση στους ανθρώπους με δράσεις εκπαίδευσης και κατάρτισης των Συνεργατών ΜΕΕ σε όλη τη διάρκεια του έτους. Ταυτόχρονα, η ομάδα Small Business Sales Management συνέχισε να υποστηρίζει τα καταστήματα και τους πελάτες με δομημένη επικοινωνία και τακτές επισκέψεις.
04. Ενισχύθηκε η υποστήριξη των Συνεργατών ΜΕΕ: (α) με την προσθήκη ενός νέου εργαλείου ελέγχου οικονομικής συμπεριφοράς πελατών, το οποίο βοηθά τις στοχευμένες προσεγγίσεις που βασίζονται σε αξιόπιστα οικονομικά στοιχεία και συναλλακτική συμπεριφορά, και (β) με τη διάθεση της αναβαθμισμένης έκδοσης του εργαλείου χαρτογράφησης επιχειρήσεων, πλέον εμπλουτισμένου με δεδομένα οικονομικής και συναλλακτικής δραστηριότητας.
05. Το τμήμα SB Lending, που έχει ως αρμοδιότητα την ανάλυση και αξιολόγηση επιχειρηματικών πιστοδοτήσεων, σε συνδυασμό με τις σταδιακές υλοποιήσεις έργων αυτοματοποίησης της εγκριτικής διαδικασίας, επεξεργάστηκε και ενέκρινε, σε σχέση με το 2018, 13% παραπάνω αιτήματα χρηματοδότησης και 31% παραπάνω πιστοδοτικά όρια, με ταυτόχρονη μείωση κατά 30% των μέσων χρόνων τελικής απόφασης και εκταμίευσης νέων δανείων. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα την εξοικονόμηση πόρων και τη βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη.

Για το 2020, το SB Segment έχει φιλόδοξους μεν, εφικτούς δε ποσοτικούς και ποιοτικούς στόχους, ενώ έχει καταρτίσει και υλοποιεί συγκεκριμένο σχέδιο ενεργειών για να τους πετύχει, πλήρως ευ-

θυγραμμισμένο με το ευρύτερο στρατηγικό πλάνο της Τράπεζας. Οι στρατηγικές προτεραιότητες είναι η ενδυνάμωση του offering προς το πελατολόγιο, η ενίσχυση των υποδομών και της υποστήριξης, η αύξηση της αποτελεσματικότητας και η μεγιστοποίηση της κερδοφορίας.

Η στρατηγική αυτή έχει στόχο να καταστήσει την Τράπεζα Πειραιώς τον καλύτερο πάροχο χρηματοοικονομικών λύσεων προς τις Μικρές Επιχειρήσεις και τους Επαγγελματίες στη χώρα και να μεγιστοποιήσει την αξία του πελατειακού αυτού τμήματος για την Τράπεζα.

Retail Planning Operational Risk & Control Center

Η Μονάδα Retail Planning Operational Risk & Control Center, μέσα από το φάσμα των δραστηριοτήτων της, συνετέλεσε στη διαμόρφωση ενός κοινού πλαισίου για τον σχεδιασμό, τη σύνθεση και τη συστηματική παρακολούθηση της στρατηγικής του Retail Banking & Distribution Networks, εξασφαλίζοντας παράλληλα την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα των λειτουργιών, μέσω της ανάπτυξης και διαρκούς βελτίωσης του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου (ΣΕΕ - ICS).

Πιο συγκεκριμένα, η Μονάδα ανταποκρίθηκε υπεύθυνα στην παρακολούθηση κινδύνων και ελέγχων με τη δημιουργία εσωτερικής δομής σε κάθε Unit, αρμόδιας για τη συνολική πρόληψη, εποπτεία και διαχείριση των λειτουργικών κινδύνων.

Επιπλέον, συμμετείχε ενεργά στη διαμόρφωση, τον συντονισμό, την υποστήριξη και την τακτική παρακολούθηση του συνολικού επιχειρηματικού και εμπορικού πλάνου της Λιανικής Τραπεζικής, συνεισφέροντας ουσιαστικά στην υποστήριξη του στρατηγικού σχεδίου της Τράπεζας Πειραιώς.

Παρακολούθηση Ποιότητας και Αποδοτικότητας (Performance Monitoring)

Η Μονάδα συμμετείχε ενεργά στη διαμόρφωση και παρακολούθηση του συγκεντρωτικού και αναλυτικού Προϋπολογισμού Εσόδων και Εξόδων για όλη τη Λιανική Τραπεζική, στην επιμέρους στοχοθεσία του Δικτύου Καταστημάτων, καθώς και στον σχεδιασμό αναφορών παρακολούθησης της αποδοτικότητάς τους.

Κατά τη διάρκεια του 2019, υλοποιήθηκε η αναβάθμιση του μηχανισμού παρακολούθησης της αποδοτικότητας του Δικτύου Καταστημάτων «ΠΥΞΙΔΑ» με εισαγω-

γή νέων δεικτών και ευθυγράμμιση με τις στρατηγικές προτεραιότητες του Δικτύου Καταστημάτων.

Επιπλέον, ανέλαβε πρωτοβουλίες και δράσεις για τη διαρκή αναβάθμιση των υποδομών, σε συνεργασία με τις αρμόδιες Μονάδες της Τράπεζας, για την παρακολούθηση της αποτελεσματικότητάς τους, και ανέπτυξε επιχειρησιακά μοντέλα για τη βελτιστοποίηση της λειτουργίας του Δικτύου Καταστημάτων.

Παράλληλα, η Μονάδα εργάστηκε εντατικά:

01. Στο έργο του περαιτέρω εξορθολογισμού του Δικτύου Καταστημάτων υλοποιώντας τις σχετικές μελέτες και συμβάλλοντας στη διαμόρφωση των εισηγήσεων της Διεύθυνσης Δικτύου στην Εκτελεστική Επιτροπή.
02. Στη μελέτη και υλοποίηση της δεύτερης φάσης του έργου «Επιχειρηματική Άρκτος», ενισχύοντας την εμπορική προσέγγιση των πελατών που είναι μικρές επιχειρήσεις και επαγγελματίες, στους οποίους παρείχε άμεσα και δομημένα ολοκληρωμένα εικόνα της δραστηριότητάς τους.
03. Στον σχεδιασμό νέων υποδομών παρακολούθησης αποδοτικότητας του Private Banking.

Καταθέσεις και Επενδυτικά Προϊόντα

Οι στρατηγικές προτεραιότητες της Τράπεζας για το 2019 ήταν η διατήρηση της ηγετικής της θέσης στις καταθέσεις, με ταυτόχρονη μείωση του κόστους άντλησής τους και παράλληλη ενίσχυση της διείσδυσης των επενδυτικών προϊόντων στα κεφάλαια υπό διαχείριση των πελατών Λιανικής. Μέσα από στοχευμένες δράσεις και συνεχή επικοινωνία με το Δίκτυο, οι στόχοι αυτοί επιτεύχθηκαν στο ακέραιο, καταγράφοντας σημαντική βελτίωση των μεριδίων αγοράς της Τράπεζας.

Το 2019, τα υπόλοιπα καταθέσεων Λιανικής αυξήθηκαν κατά €1,7 δισ. σε ετήσια βάση και διαμορφώθηκαν στα €39,3 δισ. Με αυτήν την αύξηση η Τράπεζα κατάφερε να διατηρήσει το μερίδιό της στα υπόλοιπα νοικοκυριών σε επίπεδα άνω του 30% και να αυξήσει το μερίδιό της στις επιχειρήσεις στο 20,2%. Ταυτόχρονα, το συνολικό ετήσιο κόστος της Λιανικής μειώθηκε κατά 4 μονάδες βάσης (μβ) στο σύνολο των καταθέσεων, ως απόρροια της ισχυρής αποκλιμάκωσης του μηνιαίου κόστους των νέων προθεσμιακών καταθέσεων κατά 21 μβ, παρά τον έντονο ανταγωνισμό.

Ταυτόχρονα, το 2019 οι καθαρές πωλήσεις Αμοιβαίων Κεφαλαίων σε πελάτες Λιανικής ανήλθαν στα

€300 εκατ., αυξάνοντας τα συνολικά κεφάλαια υπό διαχείριση κατά 75% και συμμετέχοντας κατά 52% στην αντίστοιχη αύξηση της αγοράς.

Οι στοχευμένες δράσεις εστίασαν ταυτόχρονα σε τρεις άξονες:

01. Ανάκτηση παλαιότερων εκρών και προσέλκυση νέων κεφαλαίων.
02. Ενίσχυση της αποταμίευσης.
03. Ενεργό προώθηση των επενδυτικών χαρτοφυλακίων Πειραιώς OPTIMUM.

Με γνώμονα την ύπαρξη και διατήρηση μίας απλής και ξεκάθαρης προϊοντικής γκάμας, που θα επιτρέπει στο Δίκτυο αλλά και στον πελάτη να αναγνωρίζει με ευκολία την κατάλληλη γι' αυτόν καταθετική και αποταμιευτική λύση, η Τράπεζα εστίασε στην αξιοποίηση του υφιστάμενου προϊοντικού της χαρτοφυλακίου με έμφαση σε αυτά που εισήγαγε στο τέλος του 2018.

Ταυτόχρονα, με αφορμή τη δραστική αποκλιμάκωση των καταθετικών επιτοκίων, η Τράπεζα ανέδειξε την ανάγκη διασποράς σε εναλλακτικές επιλογές μέσω των επενδύσεων. Βασικό όχημα αποτέλεσε η υπηρεσία διαχείρισης χαρτοφυλακίου και τα επενδυτικά χαρτοφυλάκια OPTIMUM που αποτελούν μία ολοκληρωμένη επενδυτική πρόταση κατάλληλη για κάθε επενδυτικό προφίλ.

Για το 2020, η Τράπεζα στοχεύει στην περαιτέρω μείωση του κόστους καταθέσεων της, διατηρώντας ταυτόχρονα την ηγετική της θέση στην αγορά, αλλά και στην περαιτέρω ενίσχυση των πωλήσεων σε επενδυτικά προϊόντα.

Δάνεια Ιδιωτών και Μικρών Επιχειρήσεων

Η Τράπεζα Πειραιώς, υλοποιώντας τον στρατηγικό της σχεδιασμό, εστίασε στις χρηματοδοτικές ανάγκες των νοικοκυριών και των μικρών επιχειρήσεων λειτουργώντας πάντοτε υπό το πρίσμα του υπεύθυνου δανεισμού. Με την εφαρμογή τεχνολογιών αιχμής και την αξιοποίηση και προβολή σειράς χρηματοδοτικών εργαλείων και προϊόντων, τόνωσε την εμπιστοσύνη των δυνάμει δανειοληπτών, συμβάλλοντας σημαντικά στην επανεκκίνηση των χρηματοδοτήσεων της ελληνικής οικονομίας.

Δάνεια Ιδιωτών

Στεγαστική και Καταναλωτική Πίστη

Το 2019, οι δράσεις των Προϊόντων δανείων Ιδιωτών

σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν με γνώμονα τους δύο πυλώνες της ενιαίας εταιρικής κουλτούρας της Τράπεζας Πειραιώς «Δημιουργούμε συνεχώς Αξία» και «Ενθουσιάζουμε τους πελάτες μας». Για ακόμη μία χρονιά, σημειώθηκε σημαντική αύξηση στις νέες χορηγήσεις δανείων ιδιωτών, η οποία ανήλθε σε 58% για τα καταναλωτικά δάνεια και 42% για τα στεγαστικά, σε σύγκριση με το 2018.

Στην κατεύθυνση ενίσχυσης του υπεύθυνου δανεισμού, που αποτελεί στρατηγική προτεραιότητα, η Τράπεζα σχεδιάζει ολιστικά το φάσμα των εμπορικών ενεργειών που αφορούν τα δάνεια ιδιωτών με τη χρήση προηγμένων μοντέλων (Next Best Action) ανάλυσης του πελατολογίου αναφορικά με την διαφανόμενη ικανότητα αποπληρωμής αλλά και απόκτησης του εκάστοτε προϊόντος.

Λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις της αγοράς για ταχύτητα, ευελιξία, καινοτομία, αναμορφώθηκε πλήρως η διαδικασία χορήγησης καταναλωτικών δανείων μέσω του Δικτύου Καταστημάτων. Έτσι εισήχθησαν νέες πρωτοποριακές λειτουργικότητες και αυτοματισμούς που αναβάθμισαν περαιτέρω τις δυνατότητες εξυπηρέτησης των Πελατών της Τράπεζας και ενίσχυσαν το ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα. Σήμερα πλέον, άνω του ενός στα τρία καταναλωτικά δάνεια της τραπεζικής αγοράς χορηγείται μέσω της Τράπεζας Πειραιώς.

Παράλληλα, δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στην αναβάθμιση και απλοποίηση των διαδικασιών αξιολόγησης των αιτημάτων, επιτυγχάνοντας το 60% των αποφάσεων χορήγησης καταναλωτικών δανείων να παρέχεται αυτόματα. Επιπρόσθετα, στη διαδικασία καταχώρισης της αίτησης, αξιοποιήθηκε η χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών στα συμβατικά έγγραφα με ποσοστό χρήσης άνω του 50%. Οι υλοποιήσεις αυτές βελτιώνουν σημαντικά τον χρόνο που απαιτείται για την ολοκλήρωση της χρηματοδότησης, ενώ παράλληλα συμβάλλουν στη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Τράπεζας ελαχιστοποιώντας τις εκτυπώσεις εγγράφων.

Σημαντικό άξονα για την επίτευξη της στρατηγικής της ενίσχυσης των καταναλωτικών δανείων αποτέλεσε, και για το 2019, η ανάπτυξη των δανείων μέσω συνεργαζόμενων εμπόρων. Η Τράπεζα εστιάζει στη συγκεκριμένη πολιτική αναπτύσσοντας συνεργασίες στρατηγικής σημασίας. Έτσι προσφέρει εξειδικευμένα προϊόντα που μεγιστοποιούν το όφελος των συνεργατών, των πελατών λόγω της εξυπηρέτησής τους στο point of sale αλλά και της Τράπεζας.

Τα στελέχη της Τράπεζας με την πολυετή εμπειρία

και την τεχνογνωσία που έχουν αποκτήσει υποστηρίζουν τους συνεργάτες της παρέχοντας υψηλής ποιότητας εξυπηρέτηση τόσο σε αυτούς όσο και στους τελικούς πελάτες της.

Συμβάλλοντας έμπρακτα για ακόμη μία χρονιά στην ενεργειακή αναβάθμιση της κύριας κατοικίας των πολιτών, η Τράπεζα Πειραιώς συμμετείχε δυναμικά στο πρόγραμμα «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον II». Πιο συγκεκριμένα, το 2019, εξυπηρετήθηκαν μέσω της Τράπεζας 13.900 αιτήσεις, αποτέλεσμα που οφείλεται σε μεγάλο βαθμό τόσο στις επιτυχημένες εμπορικές ενέργειες που ενίσχυσαν την προώθηση του προγράμματος όσο και στην αποτελεσματική διαχείριση των διαθέσιμων πόρων για την ταχεία επεξεργασία των αιτημάτων. Για 2ο συνεχόμενο έτος, η Τράπεζα κατέκτησε ηγετικό μερίδιο της τάξης του 45% στις αιτήσεις χρηματοδότησης, ενώ ενίσχυσε για το αντίστοιχο έτος τα ενεργειακά οφέλη σε περίπου 5.000 νοικοκυριά.

Όσον αφορά την αγορά ακινήτων, το 2019, η Τράπεζα προχώρησε χρηματοδοτώντας περίπου το ένα στα τρία των νέων στεγαστικών δανείων της αγοράς, στηρίζοντας έτσι την οικονομία αλλά και τα ελληνικά νοικοκυριά μέσω της προσφοράς εξελιγμένων προϊόντων. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα Πειραιώς εγκαινίασε μία νέα εποχή στην τιμολόγηση των στεγαστικών δανείων κυμαινόμενου επιτοκίου. Κάθε πελάτης απολαμβάνει εξατομικευμένο επιτόκιο το οποίο διαμορφώνεται λαμβάνοντας υπόψη παράγοντες όπως η συναλλακτική συμπεριφορά, η παρεχόμενη εξασφάλιση, το ποσό και η διάρκεια του δανείου. Με αυτό τον τρόπο ο κάθε πελάτης λαμβάνει το καλύτερο δυνατό επιτόκιο, σύμφωνα με την πιο σύγχρονη και αποτελεσματική διαδικασία τιμολόγησης, ενώ ταυτόχρονα έχει τη δυνατότητα να επηρεάσει σημαντικά το επιτόκιο του μειώνοντας τη διάρκεια ή το ποσό του δανείου ώστε να επωφεληθεί ακόμα χαμηλότερου επιτοκίου.

Επιπλέον, η Τράπεζα Πειραιώς υιοθέτησε ένα σύγχρονο πρόγραμμα επιβράβευσης των ενήμερων πελατών στεγαστικών δανείων ανταμείβοντας τη διαρκή προσπάθεια των πελατών της, ιδιαίτερα κατά τη διάρκεια της οικονομικής κρίσης, για την ομαλή εξυπηρέτηση των δανειακών τους υποχρεώσεων. Το πρόγραμμα αυτό έχει ως στόχο την ενίσχυση της κουλτούρας συνέπειας πληρωμών μέσω ενός σύγχρονου και κοινωνικά δίκαιου πλαισίου. Μέσω του προγράμματος αυτού θα επιβραβευσθούν για τη συνέπειά τους το 2019 άνω των 30.000 δάνεια.

Η Τράπεζα Πειραιώς σκοπεύει να ενισχύσει πε-

ραιτέρω τις νέες χορηγήσεις στα δάνεια Ιδιωτών σχεδιάζοντας πρωτοποριακά προϊόντα που καλύπτουν τις ανάγκες των πελατών της, εστιάζοντας περαιτέρω στον ψηφιακό μετασχηματισμό και την απλοποίηση των διαδικασιών της, βελτιώνοντας την ποιότητα εξυπηρέτησης που προσφέρει στους πελάτες της. Αναπτύσσοντας περαιτέρω τα δάνεια μέσω συνεργατών, η Τράπεζα συνάπτει νέες συνεργασίες με επαγγελματίες του Real Estate (κατασκευαστές, μεσίτες κ.λπ.) για την προώθηση στεγαστικών δανείων. Στόχος για το επόμενο έτος είναι η επέκταση της εφαρμογής της προσωποποιημένης τιμολόγησης και στα καταναλωτικά δάνεια.

Στην Ελλάδα, τα υπόλοιπα των δανείων στο τέλος του 2019 διαμορφώθηκαν σε €3,3 δισ. για τα καταναλωτικά δάνεια (εξαιρουμένων των πιστωτικών καρτών) και σε €13,9 δισ. για τα στεγαστικά δάνεια, και τα μερίδια αγοράς της Τράπεζας στο τέλος Δεκεμβρίου 2019 διαμορφώθηκαν σε 23% και 26% αντίστοιχα.

Δάνεια Μικρών Επιχειρήσεων

Οι βασικές στρατηγικές προτεραιότητες του 2019 για τις χρηματοδοτήσεις προς Μικρές Επιχειρήσεις και Ελεύθερους Επαγγελματίες με κύκλο εργασιών έως €2,5 εκατ. στηρίχθηκαν σε 2 βασικούς πυλώνες:

01. επαναπροσδιορισμός των πολιτικών και των διαδικασιών χρηματοδότησης, και
02. εδραίωση του προϊόντικού αποτυπώματος στην αγορά μέσω ουσιαστικής ολιστικής προσέγγισης.

Η ανωτέρω στόχευση είχε σκοπό την αύξηση της διείσδυσης στην αγορά επιτυγχάνοντας σημαντική αύξηση στη νέα παραγωγή κατά 37% έναντι του 2018.

Λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις της αγοράς για ταχύτητα και καινοτομία αναμορφώθηκε πλήρως η διαδικασία λήψης αποφάσεων και υλοποίησης αιτημάτων χρηματοδότησης, πετυχαίνοντας υψηλό βαθμό ικανοποίησης των πελατών. Τα αποτελέσματα του πρώτου MVP (Minimum Viable Product) που υλοποιήθηκε χρησιμοποιώντας μεθοδολογία Agile καλύπτει ήδη το 50% της νέας παραγωγής δανείων. Οι αναβαθμίσεις που υλοποιήθηκαν βελτιώνουν σημαντικά τον χρόνο που απαιτείται για την ολοκλήρωση της χρηματοδότησης κατά 50%, ενώ παράλληλα συμβάλλουν στη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος.

Αναγνωρίζοντας ότι ο τουρισμός αποτελεί μοχλό ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας, συνεχίστηκε η στοχευμένη στήριξη του Τουριστικού κλάδου με

το εξειδικευμένο πακέτο προϊόντων και υπηρεσιών «Πειραιώς Tourism 360°» όπου έχουν ενταχθεί άνω των 10.000 τουριστικές επιχειρήσεις.

Ενισχύθηκε περαιτέρω η συνεργασία της Τράπεζας με αναπτυξιακούς φορείς, εθνικούς και ευρωπαϊκούς, συμμετέχοντας στο νέο χρηματοδοτικό εργαλείο της Ελληνικής Αναπτυξιακής Τράπεζας (ΕΤΕΑΝ) με συγχρηματοδότηση για κεφάλαια κίνησης και επενδυτικά δάνεια μέσω του προγράμματος ΤΕΠΙΧ II.

Η Τράπεζα Πειραιώς σκοπεύει να ενισχύσει περαιτέρω τη χρηματοδότηση Μικρών Επιχειρήσεων και Ελεύθερων Επαγγελματιών σχεδιάζοντας πρωτοποριακά προϊόντα που καλύπτουν τις ανάγκες τους και εστιάζοντας κυρίως:

01. στην εισαγωγή σύγχρονων χρηματοδοτικών και εγγυοδοτικών εργαλείων για start up και ευάλωτες ομάδες, μέσω της στρατηγικής συνεργασίας με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (EIF) και το εργαλείο Easi για microloan έως €25.000,
02. στον περαιτέρω ψηφιακό μετασχηματισμό και την απλοποίηση των διαδικασιών, με την επέκταση agile μεθοδολογίας ώστε να καλύπτεται το 80% της νέας παραγωγής,
03. στην εφαρμογή του μοντέλου Risk Based Pricing για εξατομικευμένη τιμολόγηση λαμβάνοντας υπόψη τον αναλαμβανόμενο κίνδυνο και το προφίλ του πελάτη, και
04. στην εφαρμογή προηγμένου μοντέλου προσέγγισης επιχειρήσεων για υπεύθυνη χρηματοδότηση και ενίσχυση των εμπορικών ενεργειών.

Κάρτες

Το 2019 η ελληνική αγορά των καρτών συνέχισε να αναπτύσσεται, αλλά με χαμηλότερους ρυθμούς σε σχέση με τα υψηλά ποσοστά που καταγράφηκαν την τριετία 2016-2018. Ο αριθμός καρτών σε κυκλοφορία ξεπέρασε τα 18 εκατ., παρουσιάζοντας 4% ετήσια αύξηση, η οποία ωστόσο αφορά μόνο χρεωστικές και προπληρωμένες κάρτες, καθώς οι πιστωτικές εμφάνισαν μείωση -1%. Ο αριθμός συναλλαγών με κάρτα αυξήθηκε κατά 25% και πλησίασε το 1 δισ., ενώ η αξία συναλλαγών αγορών έφθασε τα €30 δισ. με ετήσιο ρυθμό αύξησης +13%. Η χρήση του πλαστικού χρήματος για μικροσυναλλαγές διευρύνθηκε περαιτέρω, καθώς μειώθηκε σημαντικά η μέση αξία ανά συναλλαγή με κάρτα, με τις χρεωστικές κάρτες να αποτελούν το κύριο υποκατάστατο των μετρητών.

Μία σημαντική εξέλιξη της χρονιάς αφορά την εφαρ-

μογή της νέας οδηγίας για τις υπηρεσίες πληρωμών (PSD2, οδηγία 2015/2366/ΕΕ), η οποία ενσωματώθηκε στο Ελληνικό Δίκαιο με τον Ν.4537/2018 και είχε ως στόχο, μεταξύ άλλων, να καταστήσει τις πληρωμές εντός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ) πιο ασφαλείς και εύκολες. Πλέον, οι αγορές στο internet (e-commerce) με χρεωστικές, πιστωτικές ή προπληρωμένες κάρτες πρέπει να πραγματοποιούνται με ισχυρή ταυτοποίηση πελατών, τη στιγμή της αγοράς, ενώ δεν παρέχεται η δυνατότητα πραγματοποίησης απεριόριστων διαδικασιών ανέπαφων (contactless) αγορών χωρίς τη χρήση του κωδικού PIN.

Για την Τράπεζα Πειραιώς, το 2019 ήταν μία χρονιά καταγραφής νέου ρεκόρ στην ελληνική αγορά, με συναλλαγές αγορών αξίας €1,1 δισ. μόνο μέσα σε ένα μήνα. Στο σύνολο του έτους, ο τζίρος αγορών με κάρτα έφτασε τα €9,6 δισ., σημειώνοντας ετήσια αύξηση 13%, αντίστοιχη με το σύνολο της αγοράς. Ως αποτέλεσμα, η Τράπεζα Πειραιώς κατάφερε να κρατήσει για μία ακόμη χρονιά το μερίδιο αγοράς της, διατηρώντας την πρώτη θέση στην ελληνική αγορά καρτών από το 2017.

Οι κάρτες σε κυκλοφορία έφτασαν τα 5,3 εκατ. (+2%), με τις πιστωτικές κάρτες να παρουσιάζουν σημαντική ετήσια αύξηση +5,5%, σε αντίθεση με την υπόλοιπη αγορά. Παράλληλα, τα έσοδα προμηθειών από χρήση καρτών παρουσίασαν αύξηση κατά €5,6 εκατ. (+15%), ενώ τα κόστη λειτουργίας των καρτών μειώθηκαν κατά €3 εκατ., ως αποτέλεσμα των ενεργειών διαπραγμάτευσης εμπορικών συμφωνιών με προμηθευτές και στρατηγικούς συνεργάτες.

Ταυτόχρονα, ολοκληρώθηκε ένα πολύ σημαντικό και καινοτόμο έργο που αφορά τη λειτουργία της web πλατφόρμας Cards Total View. Το Cards Total View αποτελεί ένα εσωτερικό εργαλείο συστημικής και ολιστικής παρακολούθησης 1000+ δεικτών απόδοσης του χαρτοφυλακίου του Cards Business και στοχεύει στην επίτευξη τακτικής πληροφόρησης για την έγκαιρη και έγκυρη λήψη επιχειρηματικών αποφάσεων.

Στον τομέα της ανάπτυξης και της προώθησης νέων προϊόντων/υπηρεσιών, σημαντικές ενέργειες αφορούν τη διάθεση της νέας υπηρεσίας Piraeus Bank Masterpass για online αγορές και πληρωμές με χρήση κάρτας, τη διάθεση νέας πιστωτικής κάρτας OFI FC VISA για την ενίσχυση της τοπικής αγοράς. Επιπλέον, η Τράπεζα μέσα στο έτος λανσάρισε το 1ο κάθετο πλαστικό στην ελληνική αγορά, σημειώνοντας ακόμα μία καινοτομία, με αφορμή τη διάθεση των δύο νέων εταιρικών καρτών: της νέας κάρτας

Business Debit για Ατομικές Επιχειρήσεις και Ελεύθερους Επαγγελματίες, που συνδυάζει στιγμιαία έκδοση και πρόγραμμα ανταμοιβής, και της νέας κάρτας Business Credit, με ανακυκλούμενη πίστωση.

Τέλος, έγιναν περισσότερες από 160 προωθητικές ενέργειες και υλοποιήθηκε μία σειρά από έργα που αφορούν τη συμμόρφωση με το νέο θεσμικό πλαίσιο (εφαρμογή PSD2, Κανονισμός (ΕΕ) 2019/518 για τις χρεώσεις για τις διασυνοριακές πληρωμές εντός της Ένωσης και χρεώσεις μετατροπής νομισμάτων), αναφορικά με τις υποχρεώσεις της Τράπεζας προς τους Διεθνείς Οργανισμούς Πληρωμών (VISA, Mastercard).

Υπηρεσίες Αποδοχής Καρτών (Merchant Acquiring)

Η Τράπεζα Πειραιώς, υποστηρίζοντας αποτελεσματικά τις στρατηγικές της επιλογές, συνέχισε και το 2019 να επενδύει σε υποδομές, πόρους και τεχνογνωσία για να εξυπηρετήσει το συναλλακτικό κύκλωμα, προσηλωμένη στην ανάπτυξη της οικονομίας και την ενδυνάμωση των ελεύθερων επαγγελματιών και επιχειρήσεων. Σε συνδυασμό με τη διάδοση των ηλεκτρονικών πληρωμών που σημειώθηκε τα τελευταία χρόνια στη χώρα μας, η Τράπεζα Πειραιώς συνεχίζει να αποτελεί τη βασική επιλογή των επιχειρήσεων για την αποδοχή καρτών. Η Τράπεζα, συνδυάζοντας γνώση της αγοράς, πολύχρονη εμπειρία και τεχνογνωσία διαθέτει πλήρη γκάμα σύγχρονων υπηρεσιών, που στηρίζουν και καλύπτουν υπεύθυνα, ενεργά και ολιστικά τις ιδιαίτερες επιχειρηματικές ανάγκες των σύγχρονων επιχειρήσεων, διατηρώντας στο χαρτοφυλάκιό της σημαντικούς οργανισμούς, των οποίων η κυρίαρχη δραστηριότητα βασίζεται στις ηλεκτρονικές πληρωμές.

Οι συναλλαγές με κάρτες αυξήθηκαν σε σχέση με το προηγούμενο έτος (κατά 3% σε όρους αξίας εκκαθαρισμένου τζίρου, κατά 23% σε όρους αριθμού πληρωμών και κατά 53% σε όρους καθαρού αποτελέσματος), με την Τράπεζα να διατηρεί το υψηλό μερίδιό της στην ελληνική αγορά, ως αποτέλεσμα συντονισμένων δυνάμεων και ικανοτήτων και ανταποκρινόμενη στην εξυπηρέτηση των επαγγελματιών και επιχειρήσεων. Στο κλείσιμο του έτους, η Τράπεζα υπερτερεί σε επίπεδο μεγέθους δικτύου συνεργαζόμενων επιχειρήσεων, με παρουσία ως αποδέκτης και εκκαθαριστής συναλλαγών σε περισσότερες από 230.000 τερματικές συσκευές EFT/POS και σε περισσότερα από 201.000 σημεία πώλησης. Ως εκ τούτου, η Τράπεζα Πειραιώς εξυπηρετώντας συναλλαγές καρτών γίνεται κομμάτι της εξέλιξης κάθε είδους και

μεγέθους επιχείρησης στην ελληνική οικονομία (φυσικά ή/και διαδικτυακά καταστήματα), που δραστηριοποιείται στην Ελλάδα ή/και στο εξωτερικό.

Ειδικότερα, στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου, έναν χώρο στον οποίο η Τράπεζα διατηρεί σταθερά ηγετικό ρόλο στην ελληνική αγορά για πάνω από μία δεκαετία, συνεχίστηκε η δυναμική πορεία εστιασμένη σε σημαντικές κερδοφόρες νέες συνεργασίες (μέσω της πλατφόρμας ePOS Paycenter εξυπηρετήθηκαν συναλλαγές αυξημένες κατά 47% σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά).

Η εφαρμογή κερδοφόρου επιχειρηματικού μοντέλου και η προώθηση αιφόρου ανάπτυξης αποτελούν στρατηγική προτεραιότητα της Τράπεζας, με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές (με κάρτες ή άλλα μέσα πληρωμής) να συνιστούν σημαντική πηγή εσόδων από προμήθειες συναλλαγών και υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας (προεξόφληση αγορών με δόσεις, υπηρεσία άμεσης μετατροπής νομίσματος - DCC). Ταυτόχρονα, προσφέρουν ευκαιρίες σταυροειδών πωλήσεων σε μία ευρεία πελατειακή βάση.

Ως βασικός συμμετέχων στο οικοσύστημα πληρωμών, η Τράπεζα Πειραιώς παραμένει προσανατολισμένη στη δημιουργία ενός ακόμα πιο αναβαθμισμένου και ανταγωνιστικού περιβάλλοντος, προσαρμοσμένου στις μεταβαλλόμενες συνθήκες και στην ανάκαμψη της οικονομίας, με υψηλό επίπεδο υπηρεσιών, νέες δυνατότητες και εξατομικευμένες λύσεις, και ικανού να στηρίξει τις νεοφυείς επιχειρήσεις και να συνδράμει στο επιχειρείν και στην ανάπτυξη της οικονομίας.

Ηλεκτρονικές Πληρωμές (e-Payments)

Οι πληρωμές προς τρίτους από τα καταστήματα και τα ψηφιακά κανάλια πληρωμών της Τράπεζας συνέχισαν να αποτελούν και το 2019 έναν σημαντικό τομέα ανάπτυξης σε επίπεδο συνεργασιών και εσόδων από προμήθειες. Ενδεικτικό της εμπιστοσύνης των πληρωτών είναι ότι μία στις τρεις πληρωμές στην Ελλάδα πραγματοποιείται στα κανάλια της Τράπεζας Πειραιώς. Κατά τη διάρκεια και του 2019, αυξήθηκαν οι επιχειρήσεις που εξυπηρετεί ως Τράπεζα Οργανισμού, συνεχίζοντας να εντάσσει τον μεγαλύτερο αριθμό συνεργασιών στο σύστημα πληρωμών ΔΙΑΣ με πάνω από 230 ενταγμένους Οργανισμούς, συμβάλλοντας στον εκσυγχρονισμό των υποδομών εισπράξεών τους και θέτοντας βάσεις για πολύπλευρη τραπεζική συνεργασία σε όλο το συναλλακτικό τους κύκλωμα. Ο συνολικός εκκαθαρισμένος τζίρος από μεταφορές πιστώσεων των επιχειρήσεων αυτών αυξήθηκε κατά 4%, με τον αριθμό των μεταφορών πιστώσεων και με-

ταφορών άμεσης πίστωσης να σημειώνει αύξηση της τάξεως του 9% σε σχέση με το 2018.

Η υπηρεσία easyray POINT, μέσω της οποίας προσφέρεται η δυνατότητα πληρωμής λογαριασμών σε συνεργαζόμενα σημεία, παρουσίασε και το 2019 έντονα ανοδική πορεία αυξάνοντας σημαντικά τα σημεία παρουσίας της, με την Τράπεζα να κεφαλοποιεί τις σημαντικές συνεργασίες με ιδρύματα πληρωμών και αλυσίδες λιανικής στο διάστημα των δύο τελευταίων ετών. Οι συναλλαγές αυξήθηκαν σημαντικά σε σχέση με το 2018, κατά 208% σε όρους αξίας και κατά 200% σε όρους αριθμού πληρωμών.

Τραπεζοασφαλιστικά Προϊόντα και Πρακτόρευση Ασφαλειών

Ασφαλιστικές Εργασίες – Bancassurance

Το Bancassurance της Τράπεζας Πειραιώς έχει ως στόχο την ανάπτυξη συστηματικών πωλήσεων τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων μέσω των Καταστημάτων αλλά και των ηλεκτρονικών καναλιών (contact center, πλατφόρμα ηλεκτρονικής τραπεζικής winbank) στους πελάτες της Τράπεζας. Το συνολικό υπό διαχείριση χαρτοφυλάκιο του Ομίλου ανέρχεται σε €276 εκατ. (μικτά εγγεγραμμένα ασφάλιστρα) για το 2019, συνεισφέροντας σημαντικά στα έσοδα από προμήθειες του Ομίλου. Η Τράπεζα συνέχισε να διατηρεί ηγετική θέση στον χώρο του Bancassurance, με μερίδιο αγοράς που ξεπερνά το 31% στην Ελλάδα, παρότι προχώρησε στην πώληση χαρτοφυλακίου ασφαλειών που αφορούν Επιχειρηματικούς πελάτες με ετήσιο τζίρο μεγαλύτερο από €5 εκατ.

Με εξειδικευμένη τεχνογνωσία, καινοτόμα προϊόντα και τη βέλτιστη ποιότητα εξυπηρέτησης, το Bancassurance συνεχίζει να μεγιστοποιεί τα αποτελέσματα και τα οφέλη, τόσο για την Τράπεζα όσο και για τους πελάτες, αξιοποιώντας τις στρατηγικές συνεργασίες με τις ασφαλιστικές εταιρείες NN EAAEZ και ERGO AAE.

Η περαιτέρω αξιοποίηση του πελατολογίου το 2019 ήταν πρωταρχικός στόχος του Bancassurance, έχοντας δημιουργήσει ένα από τα μεγαλύτερα ασφαλιστικά χαρτοφυλάκια με περισσότερους από 700 χιλιάδες πελάτες.

Η δυναμική του Δικτύου Καταστημάτων και των στελεχών του Ομίλου στα ασφαλιστικά προϊόντα, σε συνδυασμό με την παροχή κατάλληλων εργαλείων και προϊόντων, έδωσαν τη δυνατότητα να αυξηθούν οι σταυροειδείς πωλήσεις, ειδικά σε προϊόντα που αφορούν την περιουσία των πελατών.

Εξειδικευμένα και πιστοποιημένα στελέχη του Δικτύου (ενός από τα μεγαλύτερα πιστοποιημένα Δίκτυα) είναι διαθέσιμα σε κάθε Κατάστημα της Τράπεζας για να βοηθήσουν τους πελάτες να κατανοήσουν και να επιλέξουν τα ασφαλιστικά προγράμματα που καλύπτουν τις επιθυμίες και τις καθημερινές ανάγκες τους. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε από την Τράπεζα σε συγκεκριμένα προϊόντα αλλά και στον συνδυασμό τους, ώστε να καλύπτουν με διαφάνεια τις ανάγκες των πελατών, δίνοντας διακριτές λύσεις ανά κατηγορία segment (Base Mass, Upper Mass, Affluent, Small Business, Agri).

Αξιοποιώντας τη δυνατότητα της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής, το 2019 διευρύνθηκε η διάθεση ασφαλιστικών προϊόντων Γενικών Κλάδων. Μέσω της υπηρεσίας winbank web banking, ο πελάτης έχει πλέον τη δυνατότητα να αποκτήσει online τα ασφαλιστικά προγράμματα της ERGO Ασφαλιστικής, Secure Wallet για την προστασία των προσωπικών του αντικειμένων και My Home Content για την προστασία του περιεχομένου της κατοικίας του. Η αγορά πραγματοποιείται γρήγορα και απλά στο ασφαλές περιβάλλον της winbank, χωρίς να απαιτείται η επίσκεψη του πελάτη σε κάποιο κατάστημα της Τράπεζας.

Καλύπτοντας με προϊόντα το σύνολο των ασφαλιστικών αναγκών τόσο στη Ζωή όσο και στις Γενικές Ασφαλίσεις, το Bancassurance επικεντρώθηκε το 2019 στη βελτίωση υπάρχοντων προϊόντων αλλά και στη συστηματική προσέγγιση των πελατών με πιο αποτελεσματικούς τρόπους τόσο για τους πελάτες όσο και για την Τράπεζα, εφαρμόζοντας το GDPR και την IDD (Insurance Distribution Directive) σε συνεργασία με τις ασφαλιστικές εταιρείες.

Η Τράπεζα, αναγνωρίζοντας τη σημασία του Bancassurance αφενός στη συνολική κάλυψη των χρηματοοικονομικών αναγκών των πελατών της και αφετέρου στη δημιουργία σημαντικών εσόδων προμηθειών, εξελίσσει συνεχώς το πλέγμα προϊόντων και διαδικασιών ώστε να συνεχίσει να κατέχει πρωταγωνιστική θέση στη συγκεκριμένη αγορά.

GROUP DIGITAL BUSINESS

Digital Banking - Αξιοποίηση των Νέων Τεχνολογιών για την Αναβάθμιση της Εξυπηρέτησης Πελατών

Σε έναν κόσμο που διαρκώς εξελίσσεται, η Τράπεζα Πειραιώς στέκεται δίπλα στους πελάτες της και συνεργάζεται μαζί τους ώστε να αντιμετωπίσουν από κοινού τις προκλήσεις που ξεδιπλώνονται. Η υπηρεσία winbank web banking της Τράπεζας Πειραιώς

αποτελεί την πιο πλήρη λειτουργικά υπηρεσία στην ελληνική αγορά, παρέχοντας στον χρήστη ένα μοντέρνο αισθητικά περιβάλλον λειτουργίας που μπορεί να αναπροσαρμοστεί αυτόματα σε οποιοδήποτε μέγεθος ή τύπο συσκευής.

Κάθε χρόνο υπάρχει σημαντική αύξηση των χρηστών που επιλέγουν να πραγματοποιήσουν τις καθημερινές συναλλαγές τους εύκολα, με ασφάλεια και οποιαδήποτε ημέρα και ώρα μέσα από winbank web banking και winbank mobile εφαρμογή.

Ενδεικτικά, οι ιδιώτες πελάτες μπορούν μέσω winbank:

01. Να πραγματοποιήσουν μεταφορά χρημάτων:
 - μεταξύ λογαριασμών τους και σε λογαριασμό τρίτου εντός Τράπεζας Πειραιώς,
 - σε λογαριασμό άλλης Τράπεζας εντός και εκτός Ελλάδος (έμβασμα εσωτερικού - εξωτερικού).
02. Να εξοφλήσουν τους λογαριασμούς τους. Η winbank web banking παρέχει περισσότερες από 954 πληρωμές καλύπτοντας και πληρωμές τοπικού χαρακτήρα, εξυπηρετώντας έτσι τους πελάτες σε όλες τις γεωγραφικές περιοχές στην Ελλάδα.
03. Να έχουν, σε περίπτωση που το επιθυμούν και μέσω των εφαρμογών Alerts, άμεση ενημέρωση με e-mail ή με sms για όλες τις συναλλαγές τους.
04. Να εκδώσουν μία άυλη προπληρωμένη επαναφορτιζόμενη κάρτα webuy για αγορές τους στο internet, ακριβώς με το ποσό της συναλλαγής.
05. Να επενδύσουν τα διαθέσιμά τους σε προθεσμιακή κατάθεση, αποκτώντας την «Προθεσμιακή Κατάθεση Στα Μέτρα Σου» με Πρόγραμμα Επιβράβευσης yellow, χωρίς να χρειαστεί να επισκεφτούν κάποιο Κατάστημα.
06. Να μεταφέρουν χρήματα εύκολα και σε ελάχιστα λεπτά σε λογαριασμό τρίτου, γνωρίζοντας μόνο τον ΑΦΜ ή το κινητό του δικαιούχου, με την υπηρεσία IRIS 24/7 Payment.

Επιπλέον των παραπάνω, οι επιχειρήσεις, μέσω της υπηρεσίας winbank web banking, έχουν πρόσβαση σε εξειδικευμένες υπηρεσίες που διευκολύνουν την καθημερινή τους λειτουργία, όπως:

01. μαζική υλοποίηση μισθοδοσίας μέσω της εφαρμογής Payall,
02. αίτηση ακύρωσης ή τροποποίησης εξερχόμενου εμβάσματος,
03. επισύναψη αρχείου σε εξερχόμενο έμβασμα,
04. παρακολούθηση εισερχόμενων εμβασμάτων και αίτηση επιστροφής τους,

05. παρακολούθηση κινήσεων εταιρικών χρεωστικών καρτών,
06. εμφάνιση κινήσεων δανείου και πλάνου δανείου ή ληξιαρίου υποσχετικών επιστολών,
07. παρακολούθηση συναλλαγματικών πελατείας,
08. εμφάνιση ενημερωτικών καταστάσεων συναλλαγών καρτών μέσω POS, και
09. υποστήριξη αποστολής αναλυτικών κινήσεων μέσω POS με e-mail.

Επιπλέον, λαμβάνοντας υπόψη προβληματισμούς και επιθυμίες των πελατών, ιδιαίτερα όσον αφορά θέματα πολυπλοκότητας, απλότητας χρήσης και ασφάλειας, η Μονάδα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής δημιούργησε μία winbank mobile εφαρμογή, εύκολα προσβάσιμη, μορφοποιήσιμη και απλή στη χρήση τραπεζική εφαρμογή για κινητά, η οποία διευκολύνει τους λιγότερο έμπειρους χρήστες ψηφιακών υπηρεσιών. Ο έντονος ρυθμός αύξησης των ενεργών χρηστών, κυρίως στη συγκεκριμένη εφαρμογή, επιβεβαιώνει τη στρατηγική αυτή, ενώ παράλληλα αποτελεί οδηγό ώστε να προσφέρονται συνεχώς λύσεις καθημερινής διευκόλυνσης στους πελάτες όπου και αν βρίσκονται, με έναν απλό και ξεκάθαρο τρόπο απεικόνισης.

Και το 2019, ο δείκτης μετακύλισης συναλλαγών σε ψηφιακά κανάλια εξυπηρέτησης σημείωσε αύξηση και ανήλθε στο 86%, έναντι 84% για το 2018 και 77% για το 2017. Ο δείκτης μετακύλισης σε ψηφιακά κανάλια εξυπηρέτησης ορίζεται ως το ποσοστό του πλήθους συναλλαγών που εκτελέστηκαν μέσω των ψηφιακών καναλιών της Τράπεζας ως προς το πλήθος των συναλλαγών που εκτελέστηκαν από το σύνολο της Τράπεζας. Η πορεία της προόδου του έργου αυτού, η οποία ενισχύεται συνεχώς, ελέγχεται από συστηματικές ποσοτικές μετρήσεις, οι οποίες καταγράφουν το ποσοστό των συναλλαγών που πραγματοποιούνται μέσω ταμείων, σε σχέση με αυτά που πραγματοποιούνται μέσω των ψηφιακών καναλιών. Συνεπώς, γίνονται μετρήσεις και τίθενται στόχοι σε επίπεδο καταστήματος για την παρακολούθηση του συνολικού δείκτη της «μετάπτωσης», για όλες τις συναλλαγές που μπορούν να πραγματοποιηθούν τόσο από ψηφιακά κανάλια εξυπηρέτησης όσο και από το ταμείο του Καταστήματος. Το 2019 δημιουργήθηκε ένας νέος δείκτης μετακύλισης συναλλαγών σε αμιγώς ψηφιακά κανάλια (winbank transaction migration), που αφορά το πλήθος των συναλλαγών που εκτελέστηκαν μέσω winbank web banking και mobile banking προς το σύνολο των ομοειδών συναλλαγών που εκτελέστηκαν στην Τράπεζα, και ο δείκτης αυτός ανήλθε στο 79% για το 2019.

Ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς δεσμεύεται να εντείνει τις προσπάθειες στοχεύοντας στην περαιτέρω αύξηση της χρήσης των ψηφιακών καναλιών winbank web banking και winbank mobile app και για το έτος 2020, με την παροχή νέων και πρωτοπόρων υπηρεσιών στα κανάλια αυτά.

Η Τράπεζα Πειραιώς, πιστή στη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρει στους πελάτες της, πιστοποίησε τη winbank για μία ακόμη χρονιά κατά ISO 9001:2015.

winbank Web Banking

Το 2019 το πλήθος των ενεργών χρηστών winbank που χρησιμοποίησαν winbank web banking ή και winbank mobile banking παρουσίασε αύξηση κατά 13%, με μέση χρήση μία είσοδο ανά δύο ημέρες για τη winbank web banking και μία είσοδο ανά 1,3 ημέρες για τη winbank mobile εφαρμογή.

Ειδικότερα οι πελάτες της Τράπεζας Πειραιώς που δεν έχουν winbank μπορούν να την αποκτήσουν μέσω μίας γρήγορης διαδικασίας εγγραφής με απλά βήματα που προσφέρεται δωρεάν, χωρίς να είναι αναγκαία η επίσκεψη του πελάτη σε Κατάστημα.

Το 2019 η Μονάδα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής εμπλούτισε τη winbank web banking με νέες λειτουργικότητες, όπως:

01. Εργαλεία Οικονομικού Προγραμματισμού (Personal Finance Management), επιτρέποντας στους πελάτες να:
 - γνωρίζουν τις συναλλαγές τους καθώς βλέπουν συγκεντρωτικά τις συναλλαγές από όλες τις κάρτες και λογαριασμούς τους, ανά κατηγορία και υποκατηγορία,
 - ελέγχουν τις δαπάνες τους δημιουργώντας στόχους δαπανών και ορίζοντας ποσό στόχου δαπάνης ανά κατηγορία, να παρακολουθούν και να ελέγχουν πιο εύκολα τις δαπάνες τους σύμφωνα με τον προϋπολογισμό που έχουν ορίσει, και να
 - πραγματοποιούν τους στόχους τους αφού μπορούν να ορίσουν έναν στόχο αποταμίευσης για μία σημαντική ή και καθημερινή τους ανάγκη και, αποταμιεύοντας συστηματικά, να παρακολουθούν την πρόοδο επίτευξης του στόχου.
02. Αγορά ασφαλιστικών προϊόντων secure wallet (πρόγραμμα προστασίας προσωπικών αντικειμένων) και My Home Content (πρόγραμμα προστασίας του περιεχομένου της μόνιμης κατοικίας) απευθείας μέσω winbank web banking.

03. Ταυτοποίηση συναλλαγών Masterpass.
04. Ενημέρωση στοιχείων (KYC - Know Your Customer) χωρίς ανάγκη επίσκεψης σε Κατάστημα.
05. Υποστήριξη της νέας Οδηγίας Πληρωμών (PSD2).
06. Επενδυτικό χαρτοφυλάκιο - Συμμετοχή και ρευστοποίηση.

Υπηρεσία winbank Mobile Banking

Η winbank mobile εφαρμογή ανασχεδιάστηκε ώστε να προσφέρει στους πελάτες έναν απλό, εύκολο και φιλικό τρόπο για να πραγματοποιούν τις καθημερινές τους συναλλαγές μέσα από τη smartphone συσκευή τους, προσφέροντας:

01. Ένα εύκολο και φιλικό περιβάλλον που μπορούν ακόμα και οι λιγότερο εξοικειωμένοι με την τεχνολογία χρήστες να χρησιμοποιήσουν τη winbank mobile εφαρμογή.
02. Την εύκολη δυνατότητα εισόδου στην εφαρμογή με quick login (4ψήφιο PIN ή με το δακτυλικό αποτύπωμα για τις συμβατές συσκευές).
03. Τη δυνατότητα να διαμορφώσουν τα εμφανιζόμενα προϊόντα και λογαριασμούς που επιθυμούν να εμφανίζονται στην εφαρμογή.

Η Μονάδα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής, ακολουθώντας το στρατηγικό της πλάνο, εμπλούτισε, το 2019, τη winbank mobile εφαρμογή με νέες λειτουργικότητες, όπως:

01. εργαλεία Οικονομικού Προγραμματισμού (PFM),
02. υποστήριξη της νέας οδηγίας πληρωμών (PSD2),
03. έκδοση και εξαργύρωση εργοσήμου,
04. έκδοση e-Παραβόλου,
05. υποστήριξη πληρωμών με σάρωση barcode κωδικού, και
06. ταυτοποίηση συναλλαγών Masterpass.

Η περαιτέρω χρήση της winbank mobile εφαρμογής από τους χρήστες της winbank παρουσίασε σημαντική αύξηση κατά 26%, με παράλληλη αύξηση κατά 48% του όγκου των εγχρήματων συναλλαγών. Για το 2019, ο συνολικός αριθμός ηλεκτρονικών συναλλαγών ξεπέρασε τα 179 εκατ., εξοικονομώντας περισσότερους από 800 τόνους χαρτί.

Το 2019, υλοποιήθηκε η διάθεση της νέας winbank business εφαρμογής για επιχειρήσεις, προσφέροντας στους εταιρικούς πελάτες τη δυνατότητα να έχουν πρόσβαση σε όλες τις εταιρείες που είναι εξουσιοδοτημένοι (single sign-on), να έχουν ολοκληρωμένη εικόνα των προϊόντων τους, να ταυτοποιούν

συναλλαγές winbank web banking και να εγκρίνουν συναλλαγές winbank web banking άλλων χρηστών, σύμφωνα με το εγκριτικό σχήμα της εταιρείας.

ATM

Το δίκτυο ATM της Τράπεζας Πειραιώς καλύπτει όλη την Ελλάδα και εξυπηρετεί τους πελάτες της με ασφάλεια οποιαδήποτε στιγμή στο 24ωρο. Το δίκτυο ATM το 2019 είχε 1.911 ATM, τα οποία έχουν διασπορά σε όλη την Ελλάδα, καλύπτοντας, εκτός από τα αστικά κέντρα, και επαρχιακές πόλεις, ακόμα και απομακρυσμένα σημεία στην Ελλάδα. Η Τράπεζα Πειραιώς αποδεικνύει έμπρακτα με το παραπάνω εγκατεστημένο δίκτυο ATM την υποστήριξη όλων των κοινωνικοοικονομικών τάξεων.

Το 2019 προστέθηκαν νέες δυνατότητες και λειτουργίες στο δίκτυο ATM, προσφέροντας:

01. φόρτιση προπληρωμένης κάρτας, και
02. μεταφορά σε τρίτο δικαιούχο (εντός Τράπεζας Πειραιώς).

easypay μηχανήματα

Με σκοπό τη γρηγορότερη και ευκολότερη εξυπηρέτηση των πελατών για τις καθημερινές τους συναλλαγές (καταθέσεις, πληρωμή λογαριασμών, καταβολή δόσεων δανείου, φόρτιση προπληρωμένης κάρτας), η Τράπεζα έχει εγκατεστημένα 578 easypay μηχανήματα σε καταστήματα και σε σημεία συνεργαζόμενων εμπόρων.

e-branch

Λαμβάνοντας υπόψη το πετυχημένο μοντέλο των e-branches, η Τράπεζα συνέχισε την επέκτασή τους μέσα στο 2019 σε 4 νέα επιλεγμένα σημεία (City Link, Χανιά, Ιωάννινα, Λάρισα), με σκοπό περισσότεροι πελάτες να απολαμβάνουν μία ποιοτική τραπεζική εξυπηρέτηση, με την παροχή καινοτόμων λύσεων που κάνουν την καθημερινότητά τους ακόμα πιο εύκολη. Επιπρόσθετα, συνεχίστηκε επιτυχημένα η εκπαίδευση των μη εξοικειωμένων με την τεχνολογία πελατών στη χρήση των αυτοματοποιημένων μηχανημάτων συναλλαγών.

Και το έτος 2019 τα e-branches συνέβαλαν στην αποσυμφόρηση των γειτονικών καταστημάτων, όπως καταδεικνύεται από τον δείκτη μετακύλισης συναλλαγών, δηλαδή από το ποσοστό συναλλαγών που εκτελούνται σε κάθε e-branch ως προς

το σύνολο των συναλλαγών που εκτελούνται στο αντίστοιχο Κατάστημα υπαγωγής, καθώς και στην αύξηση χρήσης ψηφιακών καναλιών από ηλικιωμένους και non-tech savvy πελάτες λόγω εκπαίδευσής τους. Επιπρόσθετα, όπως προκύπτει από τον δείκτη ικανοποίησης πελατών (CSAT) με βάση τις καταχωρίσεις των επισκεπτών στη συσκευή αφής ικανοποίησης πελατών για τη βαθμολόγηση της ποιότητας εξυπηρέτησης που έλαβαν στα e-branches, η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και της εμπειρίας του πελάτη παρέμειναν σταθερά σε υψηλά επίπεδα λόγω της ευελιξίας και ταχύτητας στην πραγματοποίηση των συναλλαγών τους μέσα σε ένα ευχάριστο και φιλικό περιβάλλον. Στο πλαίσιο βελτίωσης της καταγεγραμμένης πληροφορίας σχετικά με την εμπειρία των πελατών στα e-branches, βρίσκεται προς υλοποίηση η τροποποίηση του Ηλεκτρονικού Ερωτηματολογίου βαθμολόγησης της εμπειρίας εξυπηρέτησης, προκειμένου να είναι εφικτή η καταγραφή βελτιωτικών προτάσεων από τους ίδιους τους πελάτες.

Αξιόλογη είναι η συνδρομή των e-branches στην κερδοφορία και την αποδοτικότητα της Τράπεζας, καθώς επιτεύχθηκαν μείωση του λειτουργικού κόστους μέσω μετακύλισης συναλλαγών σε ψηφιακά κανάλια, αύξηση αριθμού συναλλαγών με ανάλογη αύξηση των εσόδων μέσω προμηθειών αλλά και επαναπροσέλκυση καταθέσεων.

Σημαντική είναι και η συνεισφορά της Τράπεζας μέσω των e-branches στην κοινωνία. Το διευρυμένο ωράριο λειτουργίας τους (ακόμη και το Σάββατο) καθιστά εφικτή την εκτέλεση συναλλαγών από εργαζόμενους αλλά και εταιρείες, οι οποίοι μέχρι πρότινος δυσκολεύονταν εν γένει στην πραγματοποίησή τους. Η διαρκής και ενεργός παρουσία εμπειρών υπαλλήλων εξυπηρέτησης επιτρέπει σε όλους τους πελάτες, ακόμα και στους μεγαλύτερους σε ηλικία ή εκείνους που δεν είναι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία, να ενημερωθούν για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, να εκπαιδευτούν στη χρήση των μηχανημάτων και των ψηφιακών υπηρεσιών της Τράπεζας, καθώς και να βοηθηθούν σε κάθε τους συναλλαγή. Με τον τρόπο αυτό καθιερώνεται μία ακόμα καινοτομία στην τραπεζική εξυπηρέτηση, με τον υπάλληλο να μην είναι καθισμένος απέναντι από τον πελάτη, αλλά αντιθέτως στέκεται πάντα όρθιος πλάι του, διαπνέοντάς του ένα αίσθημα ισότητας, εμπιστοσύνης, ασφάλειας και σιγουριάς.

Η Τράπεζα Πειραιώς, με διαρκή στόχο την ενδυνάμωση της νέας γενιάς, πραγματοποίησε στα e-branches εκπαιδευτικές δράσεις σε σχολεία και σχολές, κατά τις οποίες μαθητές και φοιτητές ξανα-

γούνται στα ηλεκτρονικά αυτά καταστήματα, ενώ παράλληλα ενημερώνονται για τον ρόλο και τις αρμοδιότητες του τραπεζικού υπαλλήλου.

Η πιο ουσιαστική όμως συνεισφορά των e-branches έγκειται στην κάλυψη των εξειδικευμένων αναγκών τραπεζικής εξυπηρέτησης ευαίσθητων κοινωνικά ομάδων, όπως είναι τα Άτομα με Αναπηρία. Η Τράπεζα Πειραιώς, δείχνοντας ιδιαίτερη ευαισθησία στις κοινωνικές ομάδες των ατόμων με προβλήματα όρασης, ακοής και κινητικότητας, ανέλαβε την πρωτοποριακή πρωτοβουλία και μερίμνησε μέσω απλουστευμένων τεχνολογικών καινοτομιών για τη διευκόλυνσή τους στην εκτέλεση των τραπεζικών τους συναλλαγών. Έτσι, οι πελάτες με αναπηρίες μπορούν να πραγματοποιούν 24/7 συναλλαγές, όπως καταθέσεις, αναλήψεις και πληρωμές, μέσω ATM και easysray που βρίσκονται σε εύκολα προσβάσιμους και εσωτερικούς χώρους. Ειδικότερα, οι παρεχόμενες υπηρεσίες έχουν ως εξής:

Για άτομα με προβλήματα όρασης

01. Καθοδήγηση από έναν εκπρόσωπο εξυπηρέτησης πελατών καθ' όλη τη διάρκεια παραμονής τους στο e-branch.
02. Οι συναλλαγές μπορούν να πραγματοποιηθούν μέσω της υπηρεσίας «Ταμίας από απόσταση» με τη βοήθεια ειδικής σήμανσης στο μηχάνημα σε γραφή Braille, χωρίς την ανάγκη εκπροσώπησης και υπογραφής μαρτύρων.
03. Ικανότητα πλοήγησης και κατάρτισης στο winbank internet banking με χρήση φωνητικής υποστήριξης.
04. Εγγραφή στο winbank internet banking μέσω Online Registration χωρίς να χρειάζεται επίσκεψη σε κατάστημα και χειρόγραφη υπογραφή σύμβασης.

Για άτομα με προβλήματα ακοής

01. Πραγματοποίηση συναλλαγών μέσω της υπηρεσίας «Ταμίας από απόσταση» με υπαλλήλους εκπαιδευμένους στην ελληνική νοηματική γλώσσα. Για να επιτευχθεί ο στόχος της παροχής άριστης εξυπηρέτησης και σε αυτή την κατηγορία πελατών, εφαρμόστηκε για 92 ώρες, σε συνεργασία με την Ομάδα Ψηφιακής Τραπεζικής και την Ομοσπονδία Κωφών Ελλάδας, εκπαιδευτική δράση με τίτλο «Η Σύνδεση στην Τραπεζική Υπηρεσία», επιλέχθηκαν μέσω διαδικασίας της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού τέσσερις από τους Ταμίεις από απόσταση των ηλεκτρονικών καταστημάτων και εκπαιδεύτηκαν σε σημαντικές κοινωνικές εκφράσεις και τραπεζικές ορολογίες, προκειμένου να προσφέρουν τις βασικές καθημερινές τραπεζικές υπηρεσίες σε πελάτες με προβλήματα ακοής.

02. Οθόνη αφής με διαδραστικό χάρτη για πληροφορίες σχετικά με διαθέσιμα μηχανήματα και συναλλαγές που προσφέρονται στο e-branch.

Για άτομα με κινητικά προβλήματα

01. Εύκολη είσοδος με τη βοήθεια ράμπας, καθώς και άνετη μετακίνηση μέσα στο e-branch.
02. Καθοδήγηση πελατών από έναν εκπρόσωπο εξυπηρέτησης πελατών καθ' όλη τη διάρκεια παραμονής τους στο ηλεκτρονικό κατάστημα.
03. Εύκολα προσβάσιμο ύψος για το μηχανήμα της υπηρεσίας «Ταμίας από απόσταση».

Ορισμένες από τις ανωτέρω υπηρεσίες έχουν εφαρμοστεί σε όλα τα παραδοσιακά Καταστήματα του Δικτύου. Χαρακτηριστικό είναι το παράδειγμα των ατόμων με προβλήματα όρασης, τα οποία μπορούν πλέον να επισκεφθούν οποιοδήποτε παραδοσιακό υποκατάστημα της Τράπεζας για να ζητήσουν και να αποκτήσουν χρεωστική κάρτα, να πραγματοποιήσουν ταμειακές συναλλαγές χρέωσης ή πίστωσης λογαριασμού τους χωρίς την ανάγκη εκπροσώπησης και υπογραφής μαρτύρων –με την προϋπόθεση ότι μπορούν να λαμβάνουν sms alerts στα κινητά τους τηλέφωνα, καθώς μέσω της ειδοποίησης αυτής ενημερώνονται για τη διενέργεια της συναλλαγής και μπορούν να επαληθεύσουν την ορθότητά της– ενώ επίσης έχουν τη δυνατότητα να εγγραφούν στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής winbank χωρίς να χρειάζεται χειρόγραφη υπογραφή συμβάσεων.

Ο σχεδιασμός και η υλοποίηση όλων των υφιστάμενων ανωτέρω υπηρεσιών, καθώς και όσων πρόκειται να υλοποιηθούν μελλοντικά, πραγματοποιούνται σε συνεργασία με τις αντίστοιχες Ομοσπονδίες και την ΕΣΑμεΑ, προκειμένου να διερευνηθούν και να καλυφθούν οι πραγματικές ανάγκες τους, καθώς και για να γίνονται συνεχώς βελτιώσεις σε διαδικασίες και υπηρεσίες. Ήδη εξετάζονται και βαίνουν προς υλοποίηση νέες υπηρεσίες για άτομα με προβλήματα όρασης, όπως είναι ενδεικτικά η βελτίωση της προσβασιμότητας και χρήσης των ATM, καθώς και η δυνατότητα απόκτησης πιστωτικής κάρτας. Με αυτόν τον τρόπο, η Τράπεζα Πειραιώς υποστηρίζει ένα πρωταρχικό αίτημα της ειδικής αυτής ομάδας πολιτών προς τις τράπεζες να υπερασπίζονται το δικαίωμά τους στην ιδιωτική ζωή.

Καθημερινά λαμβάνονται στατιστικά από τους υπαλλήλους εξυπηρέτησης των e-branches σχετικά με το πλήθος των Ατόμων με Αναπηρία που επισκέπτονται κάθε e-branch και τον αριθμό συναλλαγών που πραγματοποιούν σε αυτά.

Τα e-branches, λόγω της γενικευμένης αποδοχής τους από τους πελάτες όλων των κατηγοριών και ηλικιών, συνιστούν πλέον αναπόσπαστο κομμάτι του Δικτύου Καταστημάτων και έχουν γίνει σημείο αναφοράς σε διεθνή άρθρα, αποτελώντας ένα από τα πιο επιτυχημένα case studies της ευρωπαϊκής τραπεζικής αγοράς.

Customer Value Management

Με στόχο τη διαρκή αναβάθμιση της εμπειρίας των πελατών, το 2019 η Λιανική Τραπεζική αξιοποίησε εξειδικευμένα αναλυτικά εργαλεία για να ταίριαξει τις ανάγκες και προτιμήσεις κάθε πελάτη με τα προϊόντα/υπηρεσίες που διαθέτει η Τράπεζα και εξυπηρετούν τη στρατηγική της. Ως αποτέλεσμα λειτουργίας της αναλυτικής υποδομής, επιλέχθηκαν εξατομικευμένες προτάσεις προϊόντων/υπηρεσιών ανά πελάτη και διαμορφώθηκε ένα δομημένο πλάνο below-the-line επικοινωνίας των προτάσεων προς τους πελάτες, που υλοποιήθηκε μέσω των εσωτερικών καναλιών της Τράπεζας.

Παράλληλα, οι ακόλουθες δράσεις ενίσχυσαν περαιτέρω την αποτελεσματικότητα του πλάνου below-the-line επικοινωνίας της Λιανικής Τραπεζικής με το πελατολόγιό της:

01. Αξιοποιήθηκαν επιλεγμένα κανάλια στον χρόνο που οι ίδιοι οι πελάτες επιλέγουν για τη διενέργεια των τραπεζικών τους δραστηριοτήτων, με στόχο τη λήψη GDPR συναίνεσης για την επικοινωνία προωθητικών μηνυμάτων.
02. Διευρύνθηκε η χρήση των ψηφιακών καναλιών, όπως αποτυπώνεται ενδεικτικά από την αποστολή διπλάσιων e-mails και τη στοχευμένη επικοινωνία σε τριπλάσιο αριθμό ενεργών χρηστών της winbank έναντι του 2018.
03. Αναβαθμίστηκε το περιεχόμενο της ψηφιακής επικοινωνίας με τους πελάτες μέσω winbank, με τη δυνατότητα συλλογής και ανάλυσης εμπλουτισμένου feedback σε όλα τα στοχευμένα μηνύματα.
04. Ολοκληρώθηκε ο σχεδιασμός μηχανισμού follow-up επικοινωνίας για την ολοκλήρωση της πωλησιακής προσπάθειας, με συνεκμετάλλευση των ψηφιακών καναλιών, του Call Center και του Δικτύου Καταστημάτων.
05. Υλοποιήθηκε ο μηχανισμός online και e-mail surveys για τη βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη.
06. Διευρύνθηκε το περιεχόμενο των προτάσεων προς τους πελάτες καλύπτοντας πλήθος καινοτόμων και δυναμικών δραστηριοτήτων εντός του Ομίλου, όπως ενδεικτικά το Project Future για νέους, το "Check In Class" για φοιτητές,

το πρόγραμμα πιστότητας yellow, καθώς και οι υποστηρικτικές προτάσεις προς τους πελάτες που αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην αποπληρωμή των δανείων τους.

Ός συνολικό αποτέλεσμα των ανωτέρω, κατά τη διάρκεια του 2019 επικοινωνήθηκαν στοχευμένα μηνύματα σε περίπου 3,7 εκατ. πελάτες της Τράπεζας (με 50% αύξηση του πλήθους των επικοινωνιών έναντι του 2018), επιτυγχάνοντας θετική ανταπόκριση του πελατολογίου. Ειδικότερα, 1 στους 5 πελάτες επέκτεινε την προϊοντική σχέση του με την Τράπεζα ως άμεσο αποτέλεσμα της στοχευμένης προσέγγισης.

Τέλος, μέσω της διενέργειας εξειδικευμένων αναλύσεων υποστηρίχθηκε η λήψη στρατηγικών αποφάσεων της Λιανικής Τραπεζικής σε ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων, όπως ενδεικτικά ο σχεδιασμός νέων προϊόντων και υπηρεσιών, η τιμολόγηση συναλλαγών και υπηρεσιών, καθώς και η διαμόρφωση του βέλτιστου μοντέλου εξυπηρέτησης για επιλεγμένα τμήματα της πελατείας.

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Μεγάλες Επιχειρήσεις

Το χαρτοφυλάκιο επιχειρηματικών χορηγήσεων στην Ελλάδα για τις Μεγάλες Επιχειρήσεις με κύκλο εργασιών άνω των €50 εκατ. παρέμεινε σε υψηλό επίπεδο προσεγγίζοντας τα €8,8 δισ. στις 31/12/2019 μέσω άμεσων και έμμεσων χρηματοδοτήσεων σε υγιείς επιχειρήσεις και βιώσιμα επενδυτικά σχέδια. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στον κλάδο του τουρισμού, καθώς επίσης στο χονδρικό και λιανικό εμπόριο και τη βιομηχανία.

Οι εκταμιεύσεις νέων δανείων ανήλθαν σε €1,1 δισ. το 2019 από €0,8 δισ. το προηγούμενο έτος, ενισχύοντας το χαρτοφυλάκιο εξυπηρετούμενων δανείων της Τράπεζας. Εντός του 2019, αυξήθηκαν τα καθαρά έσοδα από τόκους, μέσω της στρατηγικής επέκτασης και διαχείρισης του χαρτοφυλακίου, με προσήλωση στην επίτευξη του στόχου για ενίσχυση της κερδοφορίας.

Κατά το 2019, η Μονάδα Μεγάλων Επιχειρήσεων επικεντρώθηκε τόσο στην ενδυνάμωση των υφιστάμενων σχέσεων με πελάτες όσο και στην περαιτέρω διεύρυνση του πελατολογίου της με νέους πελάτες για την Τράπεζα από όλους τους παραγωγικούς κλάδους της οικονομίας, δίνοντας έμφαση στη στήριξη της βιώσιμης ανάπτυξης, της καινοτομίας και της επιχειρηματικότητας. Ενεργώντας σε αυτό το πλαίσιο και εν μέσω ενός περιβάλλοντος έντονου

ανταγωνισμού, η Μονάδα Μεγάλων Επιχειρήσεων της Τράπεζας κατόρθωσε να προσελκύσει νέες και να αναπτύξει υφιστάμενες συνεργασίες με σημαντικά μεγάλο αριθμό πελατών.

Παράλληλα, η Μονάδα Μεγάλων Επιχειρήσεων είχε αγαστή συνεργασία με τις θυγατρικές εταιρείες Leasing και Factoring του Ομίλου, στοχεύοντας στη μείωση των κινδύνων για την Τράπεζα μέσω εργαλείων εκχώρησης επιταγών και τιμολογίων και ιδιοκτησίας παγίων. Επιπλέον, το 2019, η Μονάδα Μεγάλων Επιχειρήσεων συνέχισε να εργάζεται πάνω στην αξιοποίηση/διείσδυση του δανειακού και μη χαρτοφυλακίου πελατών, θέτοντας κοινούς στόχους με τις προϊοντικές Μονάδες της Τράπεζας, με σκοπό την ενδυνάμωση των σταυροειδών πωλήσεων και την αύξηση των εσόδων από παράλληλες εργασίες, κυρίως στα προϊόντα trade finance, cash management και BiO.

Σύνθετες Χρηματοδοτήσεις

Η Μονάδα Σύνθετων Χρηματοδοτήσεων Ομίλου (ΣΧΟ) δραστηριοποιείται:

01. στην παροχή εξειδικευμένων τραπεζικών εργασιών,
02. στη διοργάνωση και συμμετοχή σε σύνθετες χρηματοδοτικές συναλλαγές (Structured Finance) στους τομείς των Μεταφορών (Transportation), των Υποδομών (Infrastructure) και της Ενέργειας (Energy),
03. στην παροχή υπηρεσιών συμβούλου σε μεγάλα έργα υποδομών και Συμπράξεις Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ),
04. σε αναπτυξιακά προγράμματα συγχρηματοδοτούμενα από ευρωπαϊκούς πόρους, και
05. στην εξέταση, διάρθρωση και υλοποίηση συναλλαγών μορφής Leveraged Buy Out για την υλοποίηση συναλλαγών εξαγορών και συγχωνεύσεων.

Η συνδρομή της ΣΧΟ στα επενδυτικά σχέδια συνίσταται στην προσφορά ενός ολοκληρωμένου, εξειδικευμένου πακέτου λύσεων δανειακής ή/και κεφαλαιακής χρηματοδότησης, αξιοποίησης ευρωπαϊκών χρηματοδοτικών εργαλείων και παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών. Το χαρτοφυλάκιο ΣΧΟ ανήλθε το 2019 σε €1,7 δισ.

Για το 2019, η επιχειρηματική στρατηγική των Σύνθετων Χρηματοδοτήσεων Ομίλου βασίστηκε στην περαιτέρω ενίσχυση συγκεκριμένων κλάδων της ελληνικής οικονομίας, ακολουθώντας τις τάσεις της αγοράς και την αναπτυξιακή πολιτική της χώρας, επικεντρωμένη κυρίως στους ακόλουθους άξονες:

01. Τομέας ενέργειας, και ειδικότερα των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ):
- διατήρηση του πρωταγωνιστικού ρόλου της Τράπεζας Πειραιώς σε χρηματοδοτήσεις έργων ΑΠΕ και επαύξηση του υφιστάμενου χαρτοφυλακίου συνολικής δυναμικότητας περίπου 1,4 GW,
 - χρηματοδότηση υλοποίησης νέων έργων ΑΠΕ (κυρίως αιολικών πάρκων και φωτοβολταϊκών και δευτερευόντως υδροηλεκτρικών πάρκων και μονάδων βιοαερίου) και αξιοποίηση των προοπτικών με βάση το «Εθνικό Σχέδιο για την Ενέργεια και το Κλίμα 2020-2030» (ΕΣΕΚ 2020-2030),
 - υποστήριξη φορέων που συμμετέχουν στις πρώτες δημοπρασίες για συμβόλαια πώλησης ενέργειας με εγγυητικές επιστολές και χρηματοδοτικά προγράμματα,
 - χρηματοδότηση της απόκτησης έργων ΑΠΕ σε εγχώριους και διεθνείς επενδυτές εκμεταλλεόμενοι το ολόένα αυξανόμενο επενδυτικό ενδιαφέρον, και
 - περαιτέρω επέκταση του χαρτοφυλακίου σε χρηματοδοτήσεις επενδύσεων πράσινης επιχειρηματικότητας.
02. Τομέας έργων υποδομής και μεταφορών:
- χρηματοδότηση της υλοποίησης έργων που συμβάλλουν στην ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας δημιουργώντας προοπτικές για το αύριο, και
 - χρηματοδότηση νέων επενδύσεων από εγχώριους και ξένους επενδυτές στο πλαίσιο στήριξης του προγράμματος ιδιωτικοποιήσεων της χώρας. Σημειώνεται ενδεικτικά η επιτυχής διοργάνωση από την Τράπεζα Πειραιώς της χρηματοδότησης ύψους €660 εκατ. του τιμήματος επέκτασης της σύμβασης παραχώρησης του Διεθνή Αερολιμένα «Ελ. Βενιζέλος».
03. Αξιοποίηση εναλλακτικών εργαλείων συγχρηματοδότησης στο πλαίσιο ευρωπαϊκών μηχανισμών και προγραμμάτων:
- η Τράπεζα υπέγραψε επιχειρησιακή σύμβαση με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων ως ανάδοχος, στο πλαίσιο διαγωνισμού, για τη σύσταση Ταμείου Υποδομών, η ενεργοποίηση του οποίου με χρηματοδοτήσεις νέων έργων αναμένεται εντός του 2020, και
 - ολοκληρώθηκε η κατασκευή νέων έργων που υλοποιήθηκαν μέσω του προγράμματος JESSICA και των Ταμείων Αστικής Ανάπτυξης που διαχειρίζεται η Τράπεζα Πειραιώς.
04. Αξιοποίηση του πρωταγωνιστικού ρόλου της Τράπεζας για την προσέλκυση παράλληλων εργασιών σε όλα τα έργα που χρηματοδοτούνται.

Βασικοί παράγοντες στη διαμόρφωση της στρατηγικής της Διεύθυνσης Σύνθετων Χρηματοδοτήσεων Ομίλου είναι τόσο η περαιτέρω ενίσχυση των κλάδων που διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην αναπτυξιακή πολιτική της χώρας όσο και η δημιουργία προστιθέμενης αξίας για την Τράπεζα και για τους πελάτες της, μέσω της αποτελεσματικής διαχείρισης του χαρτοφυλακίου και της περαιτέρω ανάπτυξής του στη βάση της προσαρμοσμένης προσέγγισης της εκάστοτε συναλλαγής. Παράλληλα, επιδιώκεται η εκμετάλλευση συνεργειών και προσέλκυση εργασιών με λοιπές υπηρεσίες της Τράπεζας στο πλαίσιο της ολιστικής αντιμετώπισης των αναγκών των πελατών της.

Χρηματοδοτήσεις Ακίνητης Περιουσίας

Η Τράπεζα, το 2019, συνέχισε την αναπτυσσόμενη δυναμική δραστηριοποίηση στον τομέα χρηματοδοτήσεων Ακίνητης Περιουσίας, με σκοπό την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών της μέσω παροχής εξειδικευμένων υπηρεσιών και χρηματοδοτήσεων επενδυτικών και αναπτυξιακών έργων ακίνητης περιουσίας (Commercial Real Estate Investment and Development Finance).

Εκμεταλλεομένη τη συσσωρευμένη τεχνογνωσία της, το δίκτυο πελατών και συνεργατών της, τη βαθιά γνώση της εγχώριας αγοράς αλλά και την κατανόηση της διεθνούς αγοράς real estate, η Τράπεζα εντατικοποίησε τη δραστηριοποίησή της στον κλάδο, λαμβάνοντας μέρος σε εμβληματικές χρηματοδοτήσεις και ενισχύοντας το μερίδιό της στην αγορά.

Ιδιαίτερη μέριμνα δόθηκε τόσο στην ουσιαστική εμβάθυνση των επαγγελματικών σχέσεων με υφιστάμενους πελάτες όσο και στην ανάπτυξη νέων σχέσεων με εγχώριους και ξένους real estate επενδυτές, με σκοπό την ποιοτική διερεύνηση του πελατολογίου, καθώς και την ισορροπημένη ανάπτυξη του δανειακού χαρτοφυλακίου.

Πιο συγκεκριμένα, οι δραστηριότητες επικεντρώθηκαν στην υποστήριξη τόσο θεσμικών επενδυτών, όπως Αωνύμων Εταιρειών Επενδύσεων Ακίνητης Περιουσίας (ΑΕΕΑΠ), όσο και άλλων διακεκριμένων εγχώριων και διεθνών φορέων επενδύσεων και ανάπτυξης έργων real estate, κυρίως στους τομείς των ξενοδοχειακών και γραφειακών κτηριακών χώρων.

Σε αυτό το πλαίσιο, εντός του 2019, η Τράπεζα έλαβε ενεργό συμμετοχή στην οργάνωση της επερχόμενης χρηματοδότησης του μεγαλύτερου έργου ανάπτυξης real estate της χώρας και συγκεκριμένα του έργου αξιοποίησης της έκτασης του πρώην αε-

ροδρομίου του Ελληνικού από την εταιρεία Lamda Development και των θυγατρικών της. Συγκεκριμένα, η Τράπεζα Πειραιώς ανέλαβε ή/και επίκειται να αναλάβει από κοινού με άλλη συστημική ελληνική τράπεζα ρόλους, μεταξύ άλλων και αυτόν του διοργανωτή (Mandated Lead Arranger), αναδόχου (underwriter) και αρχικού δανειστή-ομολογιούχου για το σύνολο της απαιτούμενης χρηματοδότησης των σχετικών επενδύσεων του έργου του Ελληνικού κατά την πρώτη πενταετία. Με τη συμμετοχή της στη χρηματοδότηση αυτή, η Τράπεζα αποδεικνύει εμπράκτως τη δέσμευσή της για τη χρηματοδότηση σημαντικών έργων υποδομών και ανάπλασης εθνικής εμβέλειας και σημασίας.

Βασικός άξονας της στρατηγικής των Χρηματοδοτήσεων Ακίνητης Περιουσίας της Τράπεζας παραμένει η δημιουργία προστιθέμενης αξίας, τόσο για την Τράπεζα όσο και για τους πελάτες της, μέσω παροχής υψηλού επιπέδου εξειδικευμένων υπηρεσιών και χρηματοδοτήσεων στον χώρο.

Δεδομένης της αυξανόμενης επενδυτικής δραστηριότητας σε έργα επενδύσεων και ανάπτυξης real estate, η Τράπεζα συνεχίζει να αποσκοπεί στην περαιτέρω επιλεκτική επέκταση του δανειακού χαρτοφυλακίου Χρηματοδοτήσεων Ακίνητης Περιουσίας και, κατά συνέπεια, στην υποστήριξη ενός νευραλγικού τομέα της οικονομίας.

Ναυτιλιακή Τραπεζική

Η Τράπεζα διατηρεί μακρόχρονη παρουσία στη χρηματοδότηση της ναυτιλίας, παρέχοντας ευρύ και ολοκληρωμένο φάσμα χρηματοδοτικών υπηρεσιών σε ναυτιλιακούς ομίλους ελληνικών συμφερόντων. Το υπόλοιπο των χρηματοδοτήσεων σε αυτήν την κατηγορία διαμορφώθηκε σε €1,4 δισ. στις 31/12/2019.

Οι υπηρεσίες που προσφέρονται από τη Ναυτιλιακή Τραπεζική αφορούν κυρίως τη χρηματοδότηση της αγοράς ποντοπόρων πλοίων (μεταφοράς ξηρού φορτίου, υγρού φορτίου και εμπορευματοκιβωτίων) αλλά και την κάλυψη των εξειδικευμένων αναγκών ναυτιλιακών εταιρειών (έκδοση εγγυητικών επιστολών, χρηματοδότηση κεφαλαίου κίνησης, cash management, web banking, μετατροπές νομισμάτων). Ταυτόχρονα, εξακολουθεί να δίνεται έμφαση στην ανάπτυξη παράπλευρων εργασιών και προώθηση του συνόλου των προϊόντων της Τράπεζας.

Στοχεύοντας στον περαιτέρω εμπλουτισμό της παροχής χρηματοδοτικών λύσεων στην ελληνική ναυτιλία, η Τράπεζα εισήλθε το έτος 2019 σε διαπραγ-

ματεύσεις με την Orix Corporation για τη σύναψη συμφωνίας αποκλειστικής στρατηγικής συνεργασίας, η οποία οριστικοποιήθηκε στις αρχές του έτους 2020. Η στρατηγική συνεργασία συνδυάζει τις μακροχρόνιες σχέσεις και τη γνώση του ελληνικού ναυτιλιακού τομέα της Τράπεζας Πειραιώς με τις δυνατότητες που απορρέουν από το μέγεθος της Orix Corporation, ώστε να παρέχεται στους πελάτες ευρεία γκάμα χρηματοδοτικών εργαλείων αλλά και επαρκής χρηματοδότηση όπου αυτό είναι αναγκαίο.

Όσον αφορά τα πλοία μεταφοράς ξηρού φορτίου, σε αντίθεση με την αναιμική εκκίνηση του έτους 2019 οφειλόμενη κυρίως σε εποχική επιβράδυνση εισαγωγών πρώτων υλών από την Κίνα αλλά και σε ατυχήματα υποδομών αντίστοιχων εξαγωγικών χωρών, οι θετικές εξελίξεις στο ισοζύγιο προσφοράς-ζήτησης οδήγησαν σε αύξηση των εσόδων των πλοίων και των αξιών τους για το υπόλοιπο του έτους.

Σχετικά με τα πλοία μεταφοράς υγρού φορτίου, η ανισορροπία προσφοράς-ζήτησης που παρατηρήθηκε το 1ο εξάμηνο του 2019, καθώς και η μικρή αύξηση στη ζήτηση μεταφορικού έργου, δεν αντιστάθμισε τις παραδόσεις νεότευκτων πλοίων και διατήρησε τα ναύλα και τις αξίες των πλοίων σε σχετικά χαμηλά επίπεδα. Η εικόνα του κλάδου άλλαξε δραστικά το 2ο εξάμηνο του 2019, καθώς συγκεκριμένοι παράγοντες, όπως η απόσυρση αριθμού πλοίων από τη δράση για την εγκατάσταση συστημάτων scrubbers αλλά και η επιβολή κυρώσεων για παραβίαση των περιορισμών στο εμπόριο με το Ιράν, μείωσαν τη διαθεσιμότητα των πλοίων για μεταφορικό έργο, οδηγώντας τα ναύλα και τις αξίες σε υψηλά επίπεδα.

Σε αυτό το πλαίσιο, η προσέγγιση της Τράπεζας παραμένει συντηρητική, εστιάζοντας κυρίως στη βέλτιστη διαχείριση του υφιστάμενου χαρτοφυλακίου και στην ποιοτική βελτίωση αυτού με στοχευμένες νέες χρηματοδοτήσεις σε υφιστάμενους και νέους πελάτες. Βασική στρατηγική παραμένει η συγκέντρωση του χαρτοφυλακίου σε επιλεγμένους και καταξιωμένους πελάτες, που αποδεικνύουν έμπρακτα τη συνεχή στήριξή τους σε όλες τις φάσεις του οικονομικού κύκλου της ναυτιλιακής αγοράς.

Εμπορική Τραπεζική

Η Τράπεζα Πειραιώς, μέσα σε ένα όλο και περισσότερο ανταγωνιστικό περιβάλλον, για μία ακόμα συνεχή χρονιά στήριξε και στηρίζει στρατηγικά τις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις (ΜΜΕ) με την παροχή τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Σήμερα λειτουργούν 12 εξειδικευμένα Επιχειρηματικά Κέντρα (Αττικής, Βορείου Ελλάδος και Νοτίου, Κεντρικής και Δυτικής Ελλάδος), τα οποία καλύπτουν γεωγραφικά το σύνολο της επικράτειας των ΜΜΕ, εξυπηρετώντας επιχειρήσεις με ετήσιο κύκλο εργασιών από €2,5 εκατ. έως €50 εκατ. που δραστηριοποιούνται σε όλους τους κλάδους της οικονομίας.

Η Τράπεζα Πειραιώς έχει εδραιωμένη και αξιόλογη παρουσία στον τομέα της Εμπορικής Τραπεζικής, διατηρώντας την πελατοκεντρική προσέγγιση στο μοντέλο ανάπτυξής της και εφαρμόζοντας συγχρόνως ένα βιώσιμο κερδοφόρο επιχειρησιακό μοντέλο. Η Μονάδα της Εμπορικής Τραπεζικής αφουγκράζεται τις ανάγκες των ΜΜΕ και προτείνει τα κατάλληλα προϊόντα για την παροχή ρευστότητας, τη διευκόλυνση των συναλλαγών και την υποστήριξη των επενδυτικών σχεδίων.

Διατηρώντας δεσπόζουσα θέση στη χρηματοδότηση των ΜΜΕ και εστιάζοντας τόσο σε δυνατότητες cross-selling (σταυροειδών πωλήσεων) όσο και γενικά σε δραστηριότητες που δημιουργούν προμήθειες με χαμηλό ή μηδενικό ρίσκο, η Τράπεζα Πειραιώς αποτελεί την κύρια τράπεζα συνεργασίας για μεγάλο αριθμό μεσαίου μεγέθους επιχειρήσεων, συνεργαζόμενη με το 90% των ΜΜΕ στην Ελλάδα στηρίζοντας τους πελάτες που δραστηριοποιούνται σε κλάδους όπως: ο πρωτογενής τομέας, η μεταποίηση, η βιομηχανία, η βιοτεχνία, το χονδρικό και λιανικό εμπόριο, οι μεταφορές και αποθήκευση προϊόντων (logistics), η ενέργεια, η τεχνολογία, η στέγαση και οι υπηρεσίες εστίασης. Με αυτόν τον τρόπο η Τράπεζα Πειραιώς διευκόλυνε τις επιχειρήσεις να πραγματοποιήσουν επενδύσεις εκσυγχρονισμού και βελτίωσης των παραγωγικών τους μέσων. Το υπόλοιπο χρηματοδοτήσεων ΜΜΕ στην Ελλάδα διαμορφώθηκε στα €5,7 δισ. συμπεριλαμβανομένου του εποχικού δανείου ΟΠΕΚΕΠΕ ύψους €1,5 δισ., το οποίο αποπληρώθηκε τον Φεβρουάριο του 2020.

Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, η Τράπεζα Πειραιώς, αξιοποιώντας την εδραιωμένη εμπιστοσύνη μεγάλων διεθνών οργανισμών όπως είναι η ΕΙΒ (Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων), το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (EIF) και η Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα (πρώην ΕΤΕΑΝ) και επεκτείνοντας τη συνεργασία μαζί τους, αντλεί κεφάλαια για την παροχή ρευστότητας στην αγορά των ΜΜΕ μέσω σύγχρονων χρηματοδοτικών εργαλείων. Η Μονάδα Εμπορικής Τραπεζικής με στοχευμένες χρηματοδοτήσεις συνέδραμε τους πελάτες της Τράπεζας στην υλοποίηση σχεδίων εξοικονόμησης ενέργειας (net metering), προστασίας του περιβάλλοντος (μονάδες βιοαερίου) και υλοποίησης έργων Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (φωτοβολ-

ταϊκά). Πιο συγκεκριμένα, το 2019 οι εκταμιεύσεις νέων δανείων ανήλθαν σε €1 δισ.

Αγροτική Τραπεζική

Η Τράπεζα Πειραιώς εστιάζει στη βιώσιμη ανάπτυξη του αγροτικού τομέα και συνεχίζει να αναζητά λύσεις που καλύπτουν τις ανάγκες των πελατών της. Παρακολουθεί τις αλλαγές στο εξωτερικό περιβάλλον, τις τάσεις στην αγορά και τις απαιτήσεις των πελατών της και διαθέτει την εμπειρία και την τεχνογνωσία για να προσφέρει ολοκληρωμένες και καινοτόμες λύσεις. Βασικές προτεραιότητες της Τράπεζας είναι η άριστη εξυπηρέτηση των πελατών, η πλήρης κάλυψη των αναγκών τους με καινοτόμα και ευέλικτα χρηματοδοτικά εργαλεία και η προώθηση της βιώσιμης χρηματοδότησης.

ΔΡΑΣΕΙΣ 2019

01. Ολιστική προσέγγιση του αγροτικού τομέα.
 - Η Τράπεζα επιδιώκει να συνεισφέρει ουσιαστικά στη στήριξη του ελληνικού αγροδιατροφικού τομέα μέσα από μία ολιστική προσέγγιση αυτού. Κατανοεί σε βάθος την αγορά και τις ανάγκες, τους στόχους και το όραμα των πελατών της και συνεργάζεται μαζί τους, παρέχοντάς τους σύγχρονα εξειδικευμένα προϊόντα, ευέλικτη χρηματοδότηση, υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση και τις πλέον καινοτόμες και αποτελεσματικές λύσεις.
02. Ενίσχυση της υγιούς και βιώσιμης επιχειρηματικότητας και ανταπόκριση στις αλλαγές των απαιτήσεων της αγοράς.
 - Νέες εγκρίσεις για χρηματοδότηση σε αγροτικές εκμεταλλεύσεις, για την κάλυψη τόσο των βραχυπρόθεσμων όσο και των επενδυτικών αναγκών τους.
 - Διάθεση της «Κάρτας του Αγρότη», παρέχοντας ρευστότητα σε δεκάδες χιλιάδες παραγωγούς. Επιπλέον, με το δάνειο «Μικροχρηματοδότηση Αγροτών» δόθηκε η δυνατότητα για ταχεία αντιμετώπιση τυχόν έκτακτων προβλημάτων, όπως πιθανές επισκευές γεωργικού εξοπλισμού, αγορά ελαστικών κ.λπ. Επιπρόσθετα, με το Ανοικτό Δάνειο Αγροτών (ΑΔΑ) δόθηκε η δυνατότητα παροχής κεφαλαίων στην εκμετάλλευση προκειμένου να καλυφθούν οι ετήσιες ανάγκες τους, με δυνατότητα χορήγησης μεγαλύτερων ποσών προσαρμοσμένων στις εξατομικευμένες παραγωγικές ανάγκες τους.
 - Για τους αγρότες που έχουν επενδυτικά σχέδια

- ενταγμένα σε Μέτρα του Προγράμματος Αγροτικής Ανάπτυξης, η Τράπεζα προσφέρει ολοκληρωμένο πακέτο λύσεων που περιλαμβάνει τη δυνατότητα χορήγησης επενδυτικού δανείου, δανείου έναντι επιχορήγησης αλλά και εγγυητικής επιστολής για τη λήψη της προκαταβολής, ώστε να υπάρχει συνολική κάλυψη των αναγκών για την έγκαιρη ολοκλήρωση της επένδυσης.
- Για την ολοκληρωμένη κάλυψη των χρηματοδοτικών αναγκών της αγοράς και των αγροτών που θέλουν να επενδύσουν σε εξοπλισμό σχετικό με τις αγροτικές τους εκμεταλλεύσεις, η Τράπεζα προχώρησε σε επέκταση του υφιστάμενου προγράμματος συνεργασίας με εταιρείες του κλάδου γεωργικών μηχανημάτων και εξοπλισμού με νέες εταιρείες.
 - Για την καλύτερη διαχείριση των κινδύνων στην αγροτική παραγωγή, η Τράπεζα, σε συνεργασία με την Ασφαλιστική Εταιρεία ERGO, προσφέρει πλήρη σειρά από εξειδικευμένα προγράμματα ασφάλισης φυτικής παραγωγής, ζωικού κεφαλαίου και θερμοκηπίων, τα οποία καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες των παραγωγών για το σύνολο της επαγγελματικής τους δραστηριότητας.
 - Μέσω της θυγατρικής της Πειραιώς Leasing προσφέρει μία εξειδικευμένη πρόταση με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και προνομιακούς όρους που απευθύνεται σε φυσικά ή νομικά πρόσωπα που δραστηριοποιούνται στον τομέα των αγροτικών εκμεταλλεύσεων για την απόκτηση επαγγελματικών οχημάτων, φορτηγών, τρακτέρ, μηχανολογικού εξοπλισμού, μονάδων παραγωγής κ.λπ.
 - Εμπλουτισμός του πλέγματος των προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας για τους αγρότες με νέα, καινοτόμα δανειακά προϊόντα.
03. Υποστήριξη της νέας γενιάς στον αγροτικό τομέα.
- Η Τράπεζα Πειραιώς αντιλαμβάνεται το γεγονός ότι απαιτείται χρόνος για την ανάπτυξη της επιχειρηματικής δραστηριότητας των νέων αγροτών, όπως επίσης και τον κυκλικό χαρακτήρα της, και αυτό αντικατοπτρίζεται στα προϊόντα της.
 - Ειδικότερα, προσφέρει το εξειδικευμένο δάνειο για αγορά καλλιεργήσιμης γης, με το οποίο οι αγρότες εφόσον είναι ηλικίας έως 40 ετών μπορούν να το λάβουν με επιδότηση επιτοκίου έως και 100%. Στόχος είναι η απόκτηση γης και η αύξηση του μεγέθους των εκμεταλλεύσεων με τελική επιδίωξη την αύξηση της αποτελεσματικότητάς τους.
 - Η κάλυψη των ιδιαίτερων αναγκών τους κατά την εκκίνηση της δραστηριότητάς τους, με εξει-
- δικευμένο τραπεζικό προϊόν «Δάνειο Νέων και Νεοεισερχόμενων Αγροτών», το οποίο καλύπτει επενδυτικές ανάγκες (π.χ. αγορά φυτικού ή/και ζωικού κεφαλαίου, κατασκευή σταβλικών εγκαταστάσεων, αγορά εξοπλισμού κ.λπ.), είτε εντάσσονται σε επιδοτούμενα ή επιχορηγούμενα προγράμματα είτε όχι.
- Σε συνεργασία με το Κέντρο Βιώσιμης Επιχειρηματικότητας «Εξέλιξη» ΑΕ, προσέφερε το καινοτόμο e-learning εκπαιδευτικό πρόγραμμα «Επιχειρηματικός σχεδιασμός για αγροτικές επιχειρήσεις», με στόχο να βοηθήσει τους νέους αγρότες να εξελίξουν την αγροτική τους εκμετάλλευση σε μία βιώσιμη αγροτική επιχείρηση. Το πρόγραμμα διατίθεται δωρεάν σε επιλεγμένους νέους αγρότες σε όλη τη χώρα.
 - Παράλληλα, η Τράπεζα συμμετείχε ως Χρυσός χορηγός στον διαγωνισμό "Trophy – Τροφή Challenge", που υλοποιήθηκε σε συνεργασία με το πρόγραμμα «Νέα Γεωργία για τη Νέα Γενιά». Σκοπός του εν λόγω διαγωνισμού ήταν να αναδείξει και να επιβραβεύσει καινοτόμες ιδέες, που αξιοποιούν τεχνολογίες αιχμής για να αναπτύξουν προϊόντα, υπηρεσίες και επιχειρηματικές λύσεις στον τομέα της αγροδιατροφής, να δημιουργήσει τη δυνατότητα για νέα πεδία συνεργασίας και να δώσει πρόσβαση σε ευκαιρίες δικτύωσης και χρηματοδότησης.
04. Διάχυση γνώσης και εμπειριών σε όλη την αγορά.
- Η Τράπεζα Πειραιώς συνέχισε να προσφέρει ένα ευρύ φάσμα εκδηλώσεων, δημοσιεύσεων και εκδόσεων, όπως, μεταξύ άλλων, το περιοδικό «ΕΠΙ ΓΗΣ». Οι αναγνώστες του μπορούν να ενημερώνονται για τα εξειδικευμένα προϊόντα και τις πρωτοβουλίες της Τράπεζας για τους αγρότες, την καινοτομία στον αγροτικό τομέα καθώς και τις τελευταίες εξελίξεις στην αγροτική οικονομία.
 - Διοργάνωση ημερίδας σε συνεργασία με το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης με θέμα «Αγροδιατροφή: Προκλήσεις και Προοπτικές» με σκοπό τη διάχυση της γνώσης και της εμπειρίας με τους πελάτες της Τράπεζας και την αγορά.
 - Παρουσία στις σημαντικότερες εκδηλώσεις του αγροτικού τομέα (Zootechnia, Agrothessaly, Economist).
 - Υποστήριξη έκδοσης του βιβλίου «Εκτροφή προβάτων και αιγών: Τι πρέπει να ξέρω» του Ινστιτούτου Κτηνιατρικών Ερευνών (ΙΚΕ) του ΕΛΓΟ - ΔΗΜΗΤΡΑ, το οποίο προσφέρθηκε δωρεάν.

ΣΤΟΧΟΙ 2020

01. Διάθεση ολοκληρωμένου πλαισίου χρηματοδοτικής στήριξης των επενδύσεων στον αγροδιατρο-

φικό τομέα με στόχο να καλυφθεί κάθε ανάγκη, με εξατομικευμένα προϊόντα, ώστε να προσφέρει τον καταλληλότερο συνδυασμό λύσεων.

02. Παρακολούθηση των συνεχιζόμενων συζητήσεων της υπό διαμόρφωση Κοινής Αγροτικής Πολιτικής 2021-2027.
03. Εξακολούθηση υποστήριξης ανάπτυξης των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας, με στόχο την αποδοτικότερη χρήση της ενέργειας και τη μείωση του κόστους παραγωγής στον αγροτικό τομέα. Σκοπός είναι η δημιουργία μίας δέσμης προϊόντων για την εγκατάσταση νέων φωτοβολταϊκών σταθμών, είτε για πώληση ηλεκτρικής ενέργειας είτε για ενεργειακό συμψηφισμό, καθώς και για την αναβάθμιση των υφιστάμενων, καλύπτοντας απόλυτα τις ανάγκες των πελατών της.
04. Προώθηση της υιοθέτησης των υπηρεσιών ψηφιακής γεωργίας από τους αγρότες και τους αγροτικούς συνεταιρισμούς και στήριξη τέτοιων αξιόπιστων πρωτοβουλιών προς όφελος των πελατών της.

Συμβολαιακή Τραπεζική

Ο αγροδιατροφικός τομέας αποτελεί σταθερή στρατηγική επιλογή της Τράπεζας Πειραιώς, καθώς συνιστά βασικό πυλώνα ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας. Η πρωτοβουλία της Τράπεζας Πειραιώς για τη στήριξη της αλυσίδας αξίας του αγροδιατροφικού τομέα ξεκίνησε με το Πρόγραμμα Συμβολαιακής Γεωργίας και Κτηνοτροφίας το 2013.

Το εν λόγω πρόγραμμα προσαρμόζεται στις ανάγκες και αξιοποιεί τις δυνατότητες όλων των εμπλεκόμενων που δραστηριοποιούνται στον αγροτικό τομέα, συμβάλλοντας με αυτό τον τρόπο καταλυτικά στον εκσυγχρονισμό και τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητάς τους. Στο πλαίσιο αυτό, διασφαλίζει την απαραίτητη ρευστότητα, από τον παραγωγό μέχρι τη μεταποίηση και την εμπορία των αγροτικών προϊόντων, βελτιώνοντας με αυτό τον τρόπο την αποτελεσματικότητα και την εξωστρέφεια στον αγροτικό τομέα. Η εξέλιξη του προγράμματος έχει αφήσει σημαντικό αποτύπωμα στον αγροτικό χώρο με αμοιβαία οφέλη τόσο για τους παραγωγούς όσο και για τις μεταποιητικές/εμπορικές επιχειρήσεις και συνεταιρισμούς. Το γεγονός αυτό επιβεβαιώνεται και από την εξέλιξη των μεγεθών του και την εφαρμογή του σε μία μεγάλη και διαρκώς διευρυνόμενη γκάμα προϊόντων.

Παράλληλα, συνεχίστηκε και η λειτουργία του προγράμματος της Συμβολαιακής Τραπεζικής Αγροεφοδίων, το οποίο υποστηρίζει τα καταστήματα γεωργικών εφοδίων, δίνοντάς τους τη δυνατότητα

πρόσβασης σε ρευστότητα αποκλειστικά για την πληρωμή των προμηθευτών τους, ώστε να τυγχάνουν προνομιακής τιμολόγησης από αυτούς. Με αυτόν τον τρόπο προσεγγίζει «ολιστικά» την αλυσίδα αξίας του ελληνικού αγροδιατροφικού τομέα και συμβάλλει στη μείωση του κόστους παραγωγής των αγροτικών προϊόντων.

Επιπλέον, η Τράπεζα μέσα στο 2019 διέυρνε και τις συνεργασίες της στο Πρόγραμμα Συμβολαιακής Τραπεζικής Ξενοδοχείων, το οποίο αφορά τη συνεργασία ξενοδοχειακών μονάδων και προμηθευτών τροφίμων, με αμοιβαία οφέλη και για τα δύο μέρη, συνεργασία που με τη σειρά της συμβάλλει στη δημιουργία ισχυρών συμπράξεων και στην προώθηση ελληνικών ποιοτικών προϊόντων. Το εν λόγω πρόγραμμα αποτελεί ένα ακόμα βήμα για την υλοποίηση της προσπάθειας να φτάσει το ελληνικό αγροτικό προϊόν στους ξένους καταναλωτές που επισκέπτονται τη χώρα. Με το πρόγραμμα Συμβολαιακής Τραπεζικής Ξενοδοχείων, η Τράπεζα χρηματοδοτεί ξενοδοχειακές μονάδες για να προμηθευτούν επώνυμα πιστοποιημένα προϊόντα από επιχειρήσεις και συνεταιρισμούς ενταγμένους στο Πρόγραμμα Συμβολαιακής Γεωργίας και Κτηνοτροφίας.

Επιπλέον, η Τράπεζα συνέχισε και ενδυνάμωσε τη λειτουργία του προγράμματος Συμβολαιακής στον κλάδο του λιανικού εμπορίου. Συγκεκριμένα, υποστήριξε χρηματοδοτικά τις επιχειρήσεις του κλάδου αυτού, ώστε να αγοράζουν με καλύτερους όρους από τους προμηθευτές/εταιρείες που έχουν ενταχθεί στο πρόγραμμα Συμβολαιακής Γεωργίας και Κτηνοτροφίας. Το πρόγραμμα επιδιώκει να συντονίσει την επιχείρηση με τις προμηθεύτριες εταιρείες με σκοπό τη μείωση του κόστους παραγωγής, τη διασφάλιση της ρευστότητας, την εξασφάλιση της φερεγγυότητας και την αναβάθμιση της ποιότητας στις εμπορικές συναλλαγές.

Τέλος, με σκοπό την ενίσχυση της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων και την τόνωση της εξαγωγικής τους δραστηριότητας, η Τράπεζα Πειραιώς υλοποίησε το 2019 το καινοτόμο Πρόγραμμα «Εξαγωγική Συμβολαιακή Τραπεζική», που αποτελεί εξέλιξη του αρχικού προγράμματος Συμβολαιακής Γεωργίας και Κτηνοτροφίας. Το πρόγραμμα απευθύνεται σε Επιχειρήσεις και Αγροτικούς Συνεταιρισμούς, υφιστάμενες ή δυνάμει συνεργασίες του προγράμματος Συμβολαιακής Γεωργίας, που είτε εξαγουν ήδη και θέλουν να μεγεθύνουν τη δραστηριότητά τους είτε δεν έχουν εξαγωγική δραστηριότητα και επιθυμούν να αποκτήσουν.

Στις ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις παρέχεται μία ολοκληρωμένη δέσμη υπηρεσιών μέσω της Πειραιώς Factoring ΑΕ. Παράλληλα, μέσω του Κέντρου Βιώσιμης Επιχειρηματικότητας «Εξέλιξη» ΑΕ, παρέχεται ένα πλήρες και ευέλικτο πακέτο συμβουλευτικών και εκπαιδευτικών υπηρεσιών που αφορά θέματα εξαγωγικού εμπορίου, προσαρμοσμένο στο επίπεδο της εξαγωγικής τους ικανότητας και ετοιμότητας.

Στόχος για το 2020 είναι η περαιτέρω ανάπτυξη της Συμβολαϊκής Τραπεζικής, με σκοπό τη στήριξη της αξίας του αγροδιατροφικού τομέα με την παροχή καινοτόμων προϊόντων ολιστικής προσέγγισης και εξατομικευμένων λύσεων τόσο για τους παραγωγούς όσο και τις επιχειρήσεις.

Υποστήριξη Σχέσεων με Φορείς Αγροτικού Τομέα

Με κύριο γνώμονα την εξυπηρέτηση των Φορέων Αγροτικού Τομέα, των Αγροτικών Συνεταιρισμών και των επιχειρήσεων αγροτικού ενδιαφέροντος, η Τράπεζα Πειραιώς εξακολούθησε και το 2019 να παρέχει μία ευρεία γκάμα εξειδικευμένων προϊόντων, υπηρεσιών και συναλλαγών προς τον αγροτικό χώρο, που έχουν σχεδιαστεί με κριτήρια το υψηλό επίπεδο ποιότητας και τη δημιουργία προστιθέμενης αξίας.

Οι υπηρεσίες πληρωμών που διαθέτει η Τράπεζα για την καταβολή των κοινοτικών και κρατικών ενισχύσεων συνοδεύονται από την εκ νέου πιστοποίηση βάσει των κριτηρίων του διεθνούς προτύπου ISO 9001:2015. Η επιτυχής ολοκλήρωση του ετήσιου επανελέγχου που έγινε το 2019 από τον αρμόδιο φορέα πιστοποίησης προσδίδει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην Τράπεζα και εδραιώνει τη δέσμευσή της για παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών προς τον αγροτικό χώρο.

Η ίδια πιστοποίηση έχει ληφθεί και για την υπηρεσία πληρωμών του Προγράμματος Πρόωρης Συνταξιοδότησης Αγροτών, του οποίου η Τράπεζα έχει αναλάβει τη διαχείριση από το Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων.

Το 2019, ιδιαίτερα σημαντική ήταν η ανανέωση της σύμβασης μεταξύ της Τράπεζας Πειραιώς και του Ελληνικού Δημοσίου, που πραγματοποιήθηκε με την υπογραφή Πρόσθετης Πράξης τον Οκτώβριο 2019 και αφορά την ανάθεση υπηρεσιών για την τήρηση, την ταμειακή διαχείριση και τη χρηματοδότηση του Ειδικού Λογαριασμού Εγγυήσεων Γεωργικών Προϊόντων. Με την ανανέωση της σύμβασης διασφαλίστηκε η χρηματοδότηση ύψους €2,5 δισ. για την οικονομική χρήση 2019-2020, με σκοπό την απρόσκοπτη διενέργεια των

πληρωμών των ενισχύσεων της Κοινής Αγροτικής Πολιτικής (ΚΑΠ) 2014-2020 που λαμβάνουν οι αγρότες και οι κτηνοτρόφοι. Στο πλαίσιο της παραπάνω σύμβασης, η Τράπεζα πραγματοποίησε κατά το 2019 με απόλυτη επιτυχία σημαντικό πλήθος πληρωμών κονδυλίων που προορίζονται για τη στήριξη του αγροτικού τομέα της χώρας και αφορούν το σύνολο των ενισχύσεων της Κοινής Αγροτικής Πολιτικής (Πυλώνας Ι και Πυλώνας ΙΙ). Τα σημαντικότερα ποσά κατευθύνθηκαν στη βασική και πράσινη ενίσχυση και σε δράσεις που αφορούν την εγκατάσταση νέων γεωργών, τον εκσυγχρονισμό γεωργικών εκμεταλλεύσεων, τη μετάβαση στη βιολογική καλλιέργεια, τις γεωργο-περιβαλλοντικές ενισχύσεις κ.ά. Πιο συγκεκριμένα, το 2019 διενεργήθηκαν απρόσκοπτα πληρωμές κοινοτικών και κρατικών ενισχύσεων στο σύνολο του αγροτικού κόσμου, το ύψος των οποίων ανήλθε σε €2,7 δισ. Η Τράπεζα Πειραιώς παραμένει σταθερά δίπλα στους αγρότες και τους Φορείς του αγροτικού χώρου, παρακολουθεί στενά τις εξελίξεις σε τοπικό και διεθνές επίπεδο και συνεχώς καινοτομεί, καλύπτοντας ολοκληρωτικά κάθε νέα ανάγκη του χώρου, γεγονός που την καθιστά πρωτόπορο στον αγροτικό τομέα.

Κοινοπρακτικά Δάνεια

Η Μονάδα Κοινοπρακτικών Δανείων αποτελεί την κεντρική μονάδα της Τράπεζας Πειραιώς, η οποία εξυπηρετεί το σύνολο του Κοινοπρακτικού Δανειακού Χαρτοφυλακίου, καλύπτοντας το σύνολο των μονάδων επιχειρηματικών χορηγήσεων.

Βασική αποστολή της είναι η δημιουργία προστιθέμενης αξίας, μέσω τόσο της διοργάνωσης, κάλυψης και συντονισμού Κοινοπρακτικών Χρηματοδοτήσεων όσο και της ανάληψης ρόλων εκπροσώπου πιστωτών (agent bank).

Την τελευταία τετραετία 2016-2019, η Τράπεζα Πειραιώς πρωταγωνιστεί στις κοινοπρακτικές συναλλαγές εταιρικών χρηματοδοτήσεων, δομημένων χρηματοδοτήσεων έργων υποδομών και ενέργειας, μετατρέψιμων ομολογιακών εκδόσεων, δανειακών αναδιαρθρώσεων και χρηματοδοτήσεων εταιρικών συγχωνεύσεων.

Κατά το έτος 2019, η Τράπεζα Πειραιώς, μέσω της Διεύθυνσης Κοινοπρακτικών Δανείων, συμμετείχε σχεδόν στο σύνολο των κοινοπρακτικών συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν στην ελληνική αγορά, ενώ ανέλαβε τον ρόλο του Coordinator ή/και τον ρόλο του Mandated Lead Arranger (MLA) σε 14 συναλλαγές, συνολικού ύψους €1,5 δισ., συνεισφέροντας σημαντικά στα έσοδα της Τράπεζας, τόσο από προμήθειες όσο και από παράλληλες εργασίες.

Ενδεικτικά, αξίζει να αναφερθεί ότι το 2019 η Τράπεζα Πειραιώς διοργάνωσε την κοινοπρακτική συναλλαγή ύψους €159 εκατ. για την εξαγορά της ΠΑΝΓΑΙΑ ΑΕ-ΕΑΠ (νυν Prodea) από διεθνή επενδυτικά κεφάλαια, ενώ συντόνισε και την 1η κοινοπρακτική συναλλαγή της TITAN ΑΕ στην ελληνική αγορά, ύψους €230 εκατ.

Συναλλακτική Τραπεζική

Η Τράπεζα Πειραιώς, στο πλαίσιο του επιχειρηματικού της σχεδιασμού, επικεντρώνεται σε όλες τις ευκαιρίες ανάπτυξης εργασιών, παρέχοντας παράλληλα υπηρεσίες υψηλού επιπέδου για την κάλυψη των αναγκών του συναλλακτικού κυκλώματος των πελατών της.

Η Μονάδα της Συναλλακτικής Τραπεζικής έχει στόχο τη διευκόλυνση της εμπορικής δραστηριότητας των επιχειρήσεων, τη διαχείριση των καθημερινών τους αναγκών και τη βελτιστοποίηση του εμπορικού τους κυκλώματος. Κατά τη διάρκεια του 2019, η Συναλλακτική Τραπεζική συνέχισε να υποστηρίζει τους εταιρικούς πελάτες προσφέροντας υπηρεσίες υψηλής προστιθέμενης αξίας, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών πληρωμών, εισπράξεων, διαχείρισης ρευστότητας, διεθνούς εμπορίου και εφοδιαστικής αλυσίδας.

Στο πλαίσιο στήριξης των ελληνικών εξαγωγικών επιχειρήσεων, δόθηκε έμφαση στην αξιοποίηση των δυνατοτήτων που παρέχουν τα προγράμματα εγγυοδοσίας και χρηματοδότησης της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων (EIB) και της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (EBRD). Είναι ενδεικτικό ότι η χρήση των ορίων που έχουν εξασφαλισθεί στο πλαίσιο αυτών των προγραμμάτων έφθασε το 81% στις 31/12/2019, ενώ κατά τη διάρκεια της χρονιάς η σωρευτική χρήση των ορίων ξεπέρασε το 120%. Ταυτόχρονα, οι επιχειρήσεις με εισαγωγική δραστηριότητα ενισχύθηκαν μέσω στοχευμένων χρηματοδοτικών λύσεων, όπως η εισαγωγική χρηματοδότηση και η πρόωρη καταβολή ενέγγυων πιστώσεων.

Παράλληλα, σχεδιάστηκαν στοχευμένες ενέργειες για την πρόωξη και αύξηση της χρήσης των ψηφιακών καναλιών της Τράπεζας. Είναι χαρακτηριστικό ότι η αξία των συναλλαγών που πραγματοποιήθηκε μέσω των ψηφιακών καναλιών από τους πελάτες της Μονάδας Συναλλακτικής Τραπεζικής αυξήθηκε κατά 20% το 2019 σε σύγκριση με το 2018, με το 90% των μεταφορών πίστωσης να έχει πραγματοποιηθεί από ψηφιακά κανάλια.

Αξίζει να αναφερθεί ότι, το 2019, αυξήθηκαν κατά 53% οι συνεργασίες στην υπηρεσία Bank in Office, μία υπηρεσία για την αυτοματοποίηση της διαχείρι-

σης των εισπράξεων των εταιρειών. Μέσω των καταθετικών μηχανημάτων της υπηρεσίας η Μονάδα διαχειρίστηκε €2,5 δισ. εισροές μετρητών, αυξάνοντας τις ευκαιρίες σταυροειδών πωλήσεων και βελτιώνοντας τα έσοδα της Τράπεζας από τόκους, λόγω της συγκέντρωσης της ρευστότητας των εταιρειών.

Το 2020 η Μονάδα της Συναλλακτικής Τραπεζικής θα συνεχίσει να στοχεύει στην προσέλκυση νέων πελατών και στην περαιτέρω διεύρυνση του μεριδίου αγοράς, καθώς και στη βελτίωση της κερδοφορίας. Με γνώμονα τους παραπάνω στόχους και ακολουθώντας τις κατευθύνσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού της Τράπεζας, η Μονάδα έχει ήδη συμπεριλάβει για το 2020 την ανάπτυξη νέων και την αυτοματοποίηση υφιστάμενων υπηρεσιών που σχετίζονται με τις καθημερινές εργασίες των εταιρικών πελατών της Τράπεζας.

Development & Sustainable Banking

Το Development & Sustainable Banking and Bank Relations (πρώην Green Banking & Αναπτυξιακά Προγράμματα) είναι η εξειδικευμένη μονάδα που έχει ως αποστολή την οριζόντια οριοθέτηση και την προώθηση της αειφόρου τραπεζικής (Sustainable Finance).

Ο σχεδιασμός προϊόντων και υπηρεσιών που χρηματοδοτούν και ενισχύουν καινοτόμες και αναπτυξιακές ιδέες, περιβαλλοντικά και κοινωνικά ωφέλιμες δράσεις, ευάλωτες και ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες αποτελεί μέρος της κύριας απασχόλησής της.

Η παρακολούθηση των εθνικών και κοινοτικών οδηγιών σε εθελοντική και υποχρεωτική βάση, η ενσωμάτωσή τους στο ελληνικό θεσμικό πλαίσιο, η πρόβλεψη και αναγνώριση επενδυτικών ευκαιριών, η παρακολούθηση της συνεχώς εξελισσόμενης τεχνολογίας, η εκπαίδευση των στελεχών και αντίστοιχα των πελατών της Τράπεζας, όλα είναι μέρος των εργασιών της Μονάδας αυτής. Επίσης, σε κάθε χρηματοδοτική πρόταση έργων Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ) και πράσινης επιχειρηματικότητας γενικότερα, το Green Banking & Αναπτυξιακά Προγράμματα πραγματοποιεί τεχνοοικονομική αξιολόγηση βιωσιμότητας εξετάζοντας, μεταξύ άλλων, την επιλογή του εξοπλισμού, το αναφερόμενο κόστος, την εκτιμώμενη παραγωγικότητα, την εμπειρία του εγκαταστάτη κ.ά.

Επιπρόσθετα, η Μονάδα διαχειρίζεται τη σχέση της Τράπεζας με διεθνείς και εθνικούς αναπτυξιακούς φορείς όπως η Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα (πρώην ΕΤΕΑΝ ΑΕ), ο Οργανισμός Ασφάλισης Εξαγωγικών Πιστώσεων (ΟΑΕΠ), η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων

(EIB), το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (EIF), το Ελληνικό Επενδυτικό Ταμείο (IfG), η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (EBRD) κ.ά.

Χάρη στις συνεργασίες αυτές και με τη χάραξη στρατηγικής σε θέματα Sustainable Finance, η Μονάδα δημιουργήσε μία ευρεία γκάμα χρηματοδοτικών εργαλείων, διευκολύνοντας τις ελληνικές επιχειρήσεις να έχουν πρόσβαση σε βιώσιμες χρηματοδοτήσεις, σε μία περίοδο παρατεταμένης ύφεσης για τη χώρα. Έτσι:

01. Προσφέρθηκαν χρηματοδοτικά εργαλεία για την επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ και των στόχων της Συμφωνίας του Παρισιού για το κλίμα, για την ενίσχυση επενδύσεων σε ΑΠΕ και την εξοικονόμηση ενέργειας.
02. Προωθήθηκε η χρηματοδότηση με ευνοϊκούς όρους τιμολόγησης, υποστηρίζοντας ευάλωτες κοινωνικές ομάδες και ενισχύοντας την ανάπτυξη και δημιουργία νέων θέσεων εργασίας.
03. Υποστηρίχθηκε η προσαρμογή των επιχειρήσεων στο νέο μοντέλο βιώσιμης ανάπτυξης και η ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς τους στη διεθνή αγορά, καθώς και η δραστηριοποίησή τους σε νέους καινοτόμους τομείς.
04. Δημιουργήθηκαν εξειδικευμένα προϊόντα και υπηρεσίες (π.χ. προϊόντα εγγυοδοσίας και επιμερισμού ρίσκου) για τη διευκόλυνση της πρόσβασης επιχειρήσεων σε χρηματοδότηση, υποστηρίζοντας την προσπάθειά τους να παραμείνουν βιώσιμες σε ένα οικονομικά δύσκολο και ασταθές περιβάλλον.
05. Προωθήθηκαν περιβαλλοντικά και κοινωνικά υπεύθυνα προϊόντα και υπηρεσίες, κάτι που έχει αξιολογηθεί τόσο από τη Διοίκηση της Τράπεζας όσο και από τα ενδιαφερόμενα μέρη ως ιδιαίτερος σημαντικός για τη βιώσιμη ανάπτυξη της χώρας.

Συνοπτικά, τα χρηματοδοτικά εργαλεία που προσφέρει η Τράπεζα Πειραιώς, αξιοποιώντας τις διεθνείς και εγχώριες συνεργασίες της, είναι τα ακόλουθα:

Συνεργασίες με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (EIB)

Σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων, η Τράπεζα Πειραιώς δημιούργησε χρηματοδοτικά εργαλεία, μέσω της παροχής ρευστότητας προς Μικρομεσαίες (ΜΜΕ/ΜΜΕs) και προς Μεσαίες Κεφαλαιοποίησης (MidCaps) επιχειρήσεις, οι οποίες δραστηριοποιούνται σε όλους σχεδόν τους τομείς της οικονομίας, με έμφαση στη μεταποίηση, το εμπόριο, τον τουρισμό, τις υπηρεσίες και τον πρωτογενή τομέα παραγωγής. Τα εν λόγω χρηματοδοτικά εργαλεία

αφορούν τόσο κεφάλαια κίνησης όσο και επενδυτικά δάνεια, με ιδιαίτερος ευνοϊκά επιτόκια, απαλλασσόμενα από την εισφορά του Ν.128/1975.

EIB Loans for SMEs & Midcaps

Από το 2016 έως σήμερα η Τράπεζα Πειραιώς παρέχει ρευστότητα με ευνοϊκούς όρους για τη χορήγηση δανείων ύψους έως €12,5 εκατ. σε ΜΜΕ (SMEs) και MidCaps. Το χαρτοφυλάκιο του εν λόγω προγράμματος είναι συνολικού ύψους €100 εκατ., με τον περιορισμό ότι μόνο το 30% του χαρτοφυλακίου μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη χρηματοδότηση των MidCaps.

EIB Loan for Youth Employment

Στις 28/06/2019 η Τράπεζα Πειραιώς προχώρησε στη σύναψη νέας δανειακής σύμβασης συνολικού ύψους €100 εκατ., μέσω του προγράμματος "EIB Loan for Youth Employment". Τουλάχιστον το 70% του συνολικού χαρτοφυλακίου θα χορηγηθεί για τη χρηματοδότηση έργων που θα υλοποιηθούν από ΜΜΕ, ενώ τουλάχιστον το 30% του χαρτοφυλακίου παρέχεται σε επιχειρήσεις που υποστηρίζουν την απασχόληση των νέων στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας «Θέσεις Εργασίας για Νέους».

EIB Agriculture & Bioeconomy

Στα τέλη του 2019 η Τράπεζα Πειραιώς, στο πλαίσιο του προγράμματος "EIB Agriculture & Bioeconomy", υπέγραψε νέα σχετική δανειακή σύμβαση ύψους €100 εκατ. Το Πρόγραμμα αναμένεται να ενισχύσει τουλάχιστον κατά 70% του χαρτοφυλακίου τις ΜΜΕ αλλά και κατά 10% τις ατομικές επιχειρήσεις Νέων Αγροτών ή Νομικά Πρόσωπα που ελέγχονται από Νέους Αγρότες. Η νέα αυτή χρηματοδοτική πρωτοβουλία θα επιταχύνει τη χρήση νέων τεχνολογιών, θα συμβάλει στη βελτίωση των αγροτικών προϊόντων και θα βοηθήσει τον ελληνικό γεωργικό και αγροδιατροφικό τομέα να ανταποκριθεί καλύτερα στις ανάγκες της εγχώριας και των διεθνών αγορών.

PF4EE

Επιπρόσθετα, η Τράπεζα Πειραιώς έχει ενταχθεί στο πιλοτικό πρόγραμμα "Private Finance for Energy Efficiency - PF4EE". Το πρόγραμμα PF4EE αποτελεί ένα πιλοτικό και καινοτόμο συνδυαστικό εργαλείο διάθεσης ρευστότητας και εγγυήσεων δανείων μέσω της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων (EIB) και του προγράμματος LIFE της ΕΕ, με σκοπό τη χρηματοδότηση έργων εξοικονόμησης ενέργειας και ενεργειακής αναβάθμισης. Η συμφωνία αυτή, συνολικού ποσού €100 εκατ., είναι η μοναδική στην Ελλάδα και η μεγαλύτερη στο πλαίσιο του συγκεκριμένου χρηματοδοτικού προγράμματος σε όλη την Ευρώπη.

Τα επενδυτικά σχέδια εξοικονόμησης ενέργειας μπορούν να έχουν συνολικό προϋπολογισμό εργασιών έως €10 εκατ., ενώ το ύψος δανείου δύναται να είναι από €40 χιλ. έως €5 εκατ. για επιχειρήσεις που χαρακτηρίζονται ως ΜΜΕ ή το έργο αφορά ενεργειακή αναβάθμιση κτηρίου, και από €40 χιλ. έως €1.125 χιλ. σε όλες τις άλλες περιπτώσεις.

Ταμείο Υποδομών

Η Τράπεζα Πειραιώς συμμετέχει στο Ταμείο Υποδομών (Infrastructure Fund of Funds - InfraFoF), το οποίο δημιουργήθηκε από το Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων με σκοπό να προσφέρει χρηματοδοτικούς πόρους ύψους €450 εκατ. που θα κινητοποιήσουν επενδύσεις συνολικού ύψους τουλάχιστον €650 εκατ. στους τομείς προτεραιότητας. Εντός του 2020 αναμένεται η ενεργοποίηση του προγράμματος, μέσω του οποίου θα χρηματοδοτηθούν projects στους τομείς της Ενέργειας και της Αστικής Ανάπτυξης.

Συνεργασίες με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (EIF)

Η Τράπεζα Πειραιώς εντός του 2019 διέυρνε τη συνεργασία της με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (EIF). Λειτουργώντας ως ενδιάμεσος, αύξησε το χαρτοφυλάκιο υφιστάμενων χρηματοδοτικών εργαλείων, ενώ παράλληλα σύναψε και νέες συμφωνίες, με στόχο ακόμα περισσότερες επιχειρήσεις να έχουν πρόσβαση στη χρηματοδότηση.

Η εγγύηση του EIF δίνει τη δυνατότητα στην Τράπεζα να προσφέρει στους δικαιούχους δάνεια με προνομιακούς όρους τιμολόγησης και μειωμένες εξασφαλίσεις, ενισχύοντας παράλληλα τους στόχους της ΕΕ για υποστήριξη της επιχειρηματικότητας, της ανάπτυξης, της απασχόλησης, της έρευνας και της καινοτομίας.

Πρόγραμμα Εγγυήσεων COSME

Το συγκεκριμένο πρόγραμμα αφορά χορήγηση δανείων με προνομιακούς όρους σε συνδυασμό με μειωμένες απαιτήσεις για παροχή εξασφαλίσεων. Στόχο της Τράπεζας αποτελεί η ενίσχυση των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων (ΜΜΕ) με τη χορήγηση χρηματοδοτήσεων τόσο για κεφάλαια κίνησης όσο και για επενδύσεις σε ενσώματα ή άυλα πάγια.

Η αρχική συμφωνία της Τράπεζας Πειραιώς με το EIF για το εγγυοδοτικό εργαλείο COSME αφορούσε αρχικά χαρτοφυλάκιο δανείων ύψους €170 εκατ. Λόγω της μεγάλης ζήτησης από επιλέξιμες επιχειρήσεις,

η σχετική συμφωνία της Τράπεζας Πειραιώς με το EIF επεκτάθηκε 2 φορές, ώστε το συνολικό χαρτοφυλάκιο να ανέλθει στα €900 εκατ.

Πρόγραμμα εγγυήσεων InnovFin

Η Τράπεζα παρέχει το εγγυοδοτικό εργαλείο "InnovFin SME Guarantee Facility" για τη χρηματοδότηση Μικρομεσαίων (SMEs) και Μεσαίας Κεφαλαιοποίησης (MidCaps) Επιχειρήσεων για την ενίσχυση των επιχειρηματικών και επενδυτικών τους σχεδίων σε έρευνα και καινοτομία (Research & Innovation - R&I).

Με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, στο πλαίσιο του προγράμματος «Ορίζοντας 2020 Χρηματοοικονομικά Εργαλεία», και του Ευρωπαϊκού Ταμείου Στρατηγικών Επενδύσεων (ΕΤΣΕ), παρέχεται εγγύηση που αντιστοιχεί στο 50% του εκάστοτε δανείου, με διάρκεια εγγύησης έως και 10 έτη. Το συνολικό χαρτοφυλάκιο δανείων που δύναται να χρηματοδοτήσει η Τράπεζα Πειραιώς μέσω του εν λόγω εγγυοδοτικού εργαλείου ανέρχεται σε €100 εκατ.

Πρόγραμμα EaSI για την Απασχόληση και Κοινωνική Καινοτομία

Στις 19/07/2019 η Τράπεζα Πειραιώς προέβη σε σύναψη νέας δανειακής συμφωνίας με το EIF για τη δημιουργία εγγυημένου χαρτοφυλακίου συνολικού ύψους €50 εκατ., με στόχο τη χρηματοδότηση πολύ μικρών επιχειρήσεων και ευάλωτων ομάδων σε όλους τους κλάδους της οικονομίας, με τη μορφή μικροπιστώσεων (δάνεια έως και €25 χιλ.).

Το Πρόγραμμα περιλαμβάνει επίσης και την παροχή εστιασμένων υπηρεσιών εκπαίδευσης, κατάρτισης, συμβουλευτικής υποστήριξης και καθοδήγησης (Προγράμματα Mentoring) στους δικαιούχους, μέσω του Κέντρου Βιώσιμης Επιχειρηματικότητας «Εξέλιξη» ΑΕ του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς.

Ελληνικό Επενδυτικό Ταμείο (IfG)

Η Τράπεζα Πειραιώς συνεργάζεται με το Ελληνικό Επενδυτικό Ταμείο (IfG) με σκοπό τη χρηματοδότηση επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στους τομείς της μεταποίησης, του τουρισμού, του εμπορίου και των υπηρεσιών. Η ρευστότητα παρέχεται από το Ελληνικό Δημόσιο και τη Γερμανική Αναπτυξιακή Τράπεζα (KfW), ενώ χρηματοδοτούνται τόσο επενδυτικές όσο και λειτουργικές δαπάνες που είναι απαραίτητες για την ανάπτυξη μίας μικρομεσαίας επιχείρησης. Έτσι, μέσω των χρηματοδοτικών εργαλείων που δημιουργούνται

με τη σύναψη της εν λόγω συνεργασίας, προσφέρεται στις επιχειρήσεις (α) ελκυστικό επιτόκιο χαμηλότερο από εκείνο της αγοράς, και (β) χρηματοδότηση των νέων ή/και των υφιστάμενων δραστηριοτήτων τους.

Ο προϋπολογισμός της δράσης για την Τράπεζα Πειραιώς ανήλθε σε €99,3 εκατ., ενώ η Τράπεζα είναι σε διαδικασία επαναδιάθεσης των κεφαλαίων που συγκεντρώνονται από τις αποπληρωμές των ήδη χορηγημένων δανείων, δυνατότητα που παρέχεται από τη δράση αυτή.

Trade Finance Facilitation – Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (EIB) και Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (EBRD)

Η Τράπεζα Πειραιώς στηρίζει δυναμικά συναλλαγές διεθνούς εμπορίου από ελληνικές εξωστρεφείς επιχειρήσεις. Μέσω των δύο αυτών προγραμμάτων (EIB, EBRD) παρέχονται εγγυήσεις προς επιλεγμένες τράπεζες του εξωτερικού, ώστε αυτές να προσθέτουν την επιβεβαίωσή τους σε ενέγγυες πιστώσεις και εγγυητικές επιστολές που εκδίδονται από την Τράπεζα Πειραιώς. Οι επιλέξιμες συναλλαγές καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα αγαθών και υπηρεσιών. Συνολικά, η Τράπεζα έχει εξασφαλίσει εγγυήσεις ύψους €250 εκατ. για τις συναλλαγές αυτές.

Οργανισμός Ασφάλισης Εξαγωγικών Πιστώσεων (ΟΑΕΠ)

Συνεχίστηκε και το 2019 η συνεργασία με τον Οργανισμό Ασφάλισης Εξαγωγικών Πιστώσεων (ΟΑΕΠ) που προσφέρει στις ελληνικές εξαγωγικές επιχειρήσεις το Πρόγραμμα «ΟΑΕΠ-Εξωστρέφεια». Το πρόγραμμα αποτελεί έναν συνδυασμό ασφάλισης και χρηματοδότησης των εξαγωγικών πιστώσεων που παρέχουν οι Έλληνες εξαγωγείς στους αγοραστές-πελάτες του εξωτερικού. Η Τράπεζα Πειραιώς συμμετείχε στο Πρόγραμμα παρέχοντας ρευστότητα (κεφάλαιο κίνησης) στις επιχειρήσεις που έχουν ασφαλίσει τα εξαγωγικά τους τιμολόγια στον ΟΑΕΠ, μέσω της προεξόφλησής τους.

Ταμείο Επιχειρηματικότητας σε συνεργασία με την EAT AE

Η Τράπεζα Πειραιώς σε συνεργασία με την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα ΑΕ (EAT AE) συμμετέχει από το 2013 στη Δράση «ΤΕΠΙΧ-Επιχειρηματική Επανεκκίνηση». Στις αρχές του 2018, η Τράπεζα υπέγραψε Πρόσθετη Πράξη Παράτασης της Δράσης, ονομαζόμενη «ΤΕΠΙΧ-Επιχειρηματική Επανεκκίνηση (Ενδιάμεσο)». Η συμβασιολογία

ση των δανείων στην εν λόγω δράση ολοκληρώθηκε τον Μάρτιο του 2019 και αμέσως μετά ενεργοποιήθηκε η νέα Δράση «Επιχειρηματική Χρηματοδότηση» του Ταμείου Επιχειρηματικότητας II (ΤΕΠΙΧ II). Μέσω της Δράσης αυτής παρέχονται συγχρηματοδοτούμενα δάνεια για την κάλυψη λειτουργικών ή/και επενδυτικών δαπανών, με ευνοϊκούς όρους τιμολόγησης, καθώς τα κεφάλαια που παρέχονται από την EAT AE είναι άτοκα.

Η αναλογία συγχρηματοδότησης και ανάληψης πιστωτικού κινδύνου είναι 1:1,5 (EAT AE: Τράπεζα Πειραιώς). Η Τράπεζα Πειραιώς πρωταγωνιστεί στη διάθεση της συγκεκριμένη δράσης, έχοντας στο διάστημα αυτό ήδη χορηγήσει €107,2 εκατ. σε περίπου 800 επιχειρήσεις.

Εξοικονόμηση κατ' Οίκον II (Α' και Β' κύκλος)

Το Πρόγραμμα «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον II (Α' Κύκλος)» έδωσε τη δυνατότητα ενεργειακής αναβάθμισης της κύριας κατοικίας σε περίπου 40 χιλ. ωφελούμενους. Η τεχνογνωσία της Τράπεζας στην πράσινη επιχειρηματικότητα, σε συνδυασμό με την πολυετή διαχείριση αναπτυξιακών προγραμμάτων, βοήθησαν στη γρήγορη και αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πελατών/δικαιούχων, παρέχοντας υψηλής ποιότητας υπηρεσίες και άμεση ανταπόκριση στα αιτήματά τους και ενισχύοντας την εξοικονόμηση ενέργειας σε περίπου 18 χιλ. νοικοκυριά.

Συγκεκριμένα, η Τράπεζα Πειραιώς απέκτησε ηγετικό μερίδιο 45% στον Α' κύκλο του προγράμματος «Εξοικονόμηση Κατ' Οίκον II» και δεδομένης της σημαντικής τεχνογνωσίας, εμπειρίας και πελατοκεντρικής αντίληψης που τη διακρίνει, συμμετείχε και στον Β' κύκλο του προγράμματος.

Ειδικότερα, στις 16/09/2019 ενεργοποιήθηκε το Πρόγραμμα «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον II (Β' Κύκλος)», το οποίο συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και από εθνικούς πόρους, στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ 2014-2020 και η συνολική Δημόσια Δαπάνη του Β' κύκλου ανέρχεται σε €275 εκατ., με την Τράπεζα Πειραιώς να κατέχει μερίδιο αγοράς 42% περίπου στις αιτήσεις με δάνειο και 41% περίπου στις αιτήσεις με ίδια κεφάλαια.

Ολοκληρωμένο Πλαίσιο Στήριξης

Το Ολοκληρωμένο Πλαίσιο Στήριξης παρέχεται σε πελάτες που έχουν ενταχθεί σε επιδοτούμενα προγράμματα (ΕΣΠΑ - Επενδυτικός Νόμος) και διασφαλίζει την επιτυχή ολοκλήρωση του επενδυτικού τους σχεδίου. Η Τράπεζα παρακολουθεί τη συνάφεια των δαπανών

με τα τεχνικά παραρτήματα των επενδυτικών σχεδίων και το εύλογο του κόστους αυτών, ενώ παράλληλα μεσολαβεί και για την ορθή εξόφληση των παραστατικών. Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζεται η χρήση των κεφαλαίων του πελάτη και της Τράπεζας σε σχετικές με το έργο δαπάνες, ενώ σε πολλές περιπτώσεις επιβεβαιώνεται η χρήση της ίδιας συμμετοχής ως μέρος της επενδυτικής πρότασης. Το Ολοκληρωμένο Πλαίσιο Στήριξης περιλαμβάνει την έκδοση εγγυητικών επιστολών για την είσπραξη της προκαταβολής της επιχορήγησης και τη χορήγηση επενδυτικού δανείου με ευνοϊκές εξασφαλίσεις.

Πράσινα Προϊόντα

Η Τράπεζα Πειραιώς, μέσω της εξειδικευμένης Μονάδας Green Banking & Αναπτυξιακά Προγράμματα, ήδη από το 2006 ενισχύει ιδιώτες και επιχειρήσεις που επιλέγουν τεχνολογίες φιλικές προς το περιβάλλον, βελτιώνουν την ενεργειακή απόδοση των κατοικιών και των εγκαταστάσεών τους, εξασφαλίζουν την αυτοπαραγωγή των ενεργειακών τους αναγκών, παράγουν ηλεκτρική ενέργεια από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ) και γενικότερα προβαίνουν σε επενδύσεις που σχετίζονται με την αειφόρο επιχειρηματικότητα. Με σκοπό την ολοκληρωμένη υποστήριξη των ελληνικών επιχειρήσεων και ιδιωτών, μέσω εξειδικευμένων εργαλείων χρηματοδότησης με ευνοϊκούς όρους και σύγχρονων συμβουλευτικών υπηρεσιών, παρέχει περιβαλλοντικά και κοινωνικά υπεύθυνα προϊόντα, διαδικασίες και υπηρεσίες, γεγονός που αξιολογείται σταθερά τόσο από τη Διοίκηση της Τράπεζας όσο και από τα ενδιαφερόμενα μέρη ως ιδιαίτερα σημαντικό για τη βιώσιμη ανάπτυξη της χώρας (materiality questionnaire).

Στόχος είναι η προσαρμογή των ελληνικών επιχειρήσεων στο νέο μοντέλο βιώσιμης ανάπτυξης, στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς τους στη διεθνή αγορά, στη μείωση των λειτουργικών τους εξόδων, στη μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης, στη δραστηριοποίησή τους σε νέους καινοτόμους τομείς και στην ομαλή προσαρμογή τους για τη μετάβαση σε μία οικονομία χαμηλών ποσοστών άνθρακα. Σκοπός της Τράπεζας είναι να διευκολύνει τις ελληνικές επιχειρήσεις και τους ιδιώτες να αποκτήσουν πρόσβαση στην απαραίτητη ρευστότητα για την υλοποίηση των επενδυτικών τους σχεδίων με θετικό αντίκτυπο. Οι συμβουλευτικές υπηρεσίες αποσκοπούν, μεταξύ άλλων, στην πρόταση επιλογών εκσυγχρονισμού και πιστοποίησης καλών πρακτικών. Παράλληλα, στους ιδιώτες πελάτες παρέχονται πράσινα δάνεια με σκοπό να καλύψουν δαπάνες για την αγορά οικιακού εξοπλισμού υψηλής ενεργειακής κλάσης, εξοπλισμού

φιλικού προς το περιβάλλον, για την εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων στην κατοικία τους για συμψηφισμό ενέργειας, και γενικότερα για την επισκευή και θωράκιση των κατοικιών, ώστε να βελτιώσουν την ενεργειακή απόδοσή τους.

Συνολικά οι χρηματοδοτήσεις σε ιδιώτες και επιχειρήσεις για την υλοποίηση έργων που εντάσσονται στην πράσινη επιχειρηματικότητα ανέρχονται σε €1,4 δισ. (ενεργά δανειακά υπόλοιπα στο τέλος του 2019). Το μεγαλύτερο μέρος των χορηγήσεων καταλαμβάνουν τα έργα Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας και ειδικότερα τα φωτοβολταϊκά συστήματα, τόσο σε στέγες όσο και επί εδάφους, τα αιολικά πάρκα, οι μικροί υδροηλεκτρικοί σταθμοί και τα έργα βιομάζας/βιοαερίου. Από τις χρηματοδοτήσεις αυτές, τα €86 εκατ. έχουν δοθεί σε ιδιώτες πελάτες ενώ περίπου €1,3 δισ. αφορούν επιχειρηματικές χρηματοδοτήσεις. Οι πράσινες χρηματοδοτήσεις αποτελούν το 0,5% του χαρτοφυλακίου ιδιωτών του Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς και το 4,2% του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου.

Αξιολόγηση Αειφορίας Έργων και Αξιολόγηση Περιβαλλοντικών & Κοινωνικών Κινδύνων στις Επιχειρηματικές Χρηματοδοτήσεις

Η Τράπεζα Πειραιώς κατανοεί ότι η βιώσιμη οικονομία (sustainable economy) μπορεί να επιτευχθεί μόνο εάν παράλληλα συνυπάρχουν ισχυρός κοινωνικός ιστός και υγιές περιβάλλον. Η ολιστική αξιολόγηση των χρηματοδοτήσεων είναι ένα από τα βασικά σημεία προσαρμογής του χρηματοπιστωτικού τομέα για τη μετάβαση σε μία νέα οικονομία χαμηλών ποσοστών άνθρακα και το sustainable finance. Η Τράπεζα Πειραιώς, μέσω της Μονάδας Green Banking & Αναπτυξιακά Προγράμματα, υποστηρίζει το Sustainable Finance εφαρμόζοντας δύο ειδικότερες αξιολογήσεις "Risk Assessments for Sustainable Finance" στις επιχειρηματικές χρηματοδοτήσεις:

01. Την Αξιολόγηση Αειφορίας, με σκοπό την ολιστική αξιολόγηση των πιστωτικών κινδύνων που δύνανται να προκύψουν σε μία νέα επένδυση ή/και σε υφιστάμενες επιχειρηματικές δραστηριότητες και εγκαταστάσεις, αξιολογώντας, επιπρόσθετα των οικονομικών, και τους περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς κινδύνους που ενδεχομένως προκύπτουν (αιφόρος τραπεζική).
02. Την Τεχνοοικονομική Αξιολόγηση Έργων Πράσινης Επιχειρηματικότητας με σκοπό την αξιολόγηση των νέων επιχειρηματικών Projects «πράσινων» επενδύσεων, ελέγχοντας ενδελεχώς, μεταξύ άλλων, την εφαρμοζόμενη τεχνολογία και το κόστος αυτής, την επιλογή του εξο-

πλισμού, την εκτιμώμενη παραγωγικότητα του έργου, την εμπειρία του εγκαταστάτη και την αδειοδοτική ωριμότητα.

Αναλυτικότερα:

01. Η Αξιολόγηση Αειφορίας Έργων έχει ενσωματωθεί, από το 2018, στην Πιστωτική Πολιτική, στην Πολιτική Κινδύνων και στη διαδικασία αξιολόγησης των επιχειρηματικών δανείων, με την υλοποίηση και εφαρμογή του Συστήματος Περιβαλλοντικής & Κοινωνικής Διαχείρισης Κινδύνων (ESMS). Στόχος είναι η απεικόνιση και αξιολόγηση των επιχειρηματικών κινδύνων με την εφαρμογή περιβαλλοντικών και κοινωνικών κριτηρίων, πέραν των οικονομικών, στη διαδικασία αξιολόγησης των επιχειρηματικών χρηματοδοτήσεων.

Ειδικότερα, η Τράπεζα εξετάζει όλες τις νέες πιστοδοτήσεις για τον εντοπισμό κινδύνων στο περιβάλλον, στην υγεία, στην ασφάλεια και γενικότερα στην κοινωνία, σύμφωνα πάντα με το εθνικό θεσμικό πλαίσιο και τα διεθνή πρότυπα. Σε συνδυασμό με τις έμπειρες εγκριτικές μονάδες όλων των κατηγοριών πελατών (ιδιώτες, αγρότες, μικρές, μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις καθώς και του Project Finance), η Τράπεζα πραγματοποιεί ολιστική προσέγγιση των επιχειρήσεων και των υπό χρηματοδότηση business plans, εξασφαλίζοντας την αναγνώριση, αξιολόγηση και διαχείριση όλων των σχετικών πιστωτικών κινδύνων. Με την ολιστική αυτή προσέγγιση προστατεύονται τόσο οι πελάτες μας όσο και οι μέτοχοι της Τράπεζας.

Με την προσέγγιση αυτή στην αξιολόγηση και διαχείριση των κινδύνων η Τράπεζα καθίσταται αρωγός και υποστηρίζει τους πελάτες της:

- στην προσαρμογή των επιχειρήσεών τους στο νέο μοντέλο βιώσιμης ανάπτυξης,
- στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς τους στη διεθνή αγορά,
- στη μείωση των λειτουργικών τους εξόδων,
- στη δραστηριοποίησή τους σε νέους καινοτόμους τομείς,
- στην προσαρμογή τους στα νέα πρότυπα, και
- στην αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων, ευκαιριών και κινήτρων που παρέχονται από το θεσμικό πλαίσιο και το νέο αειφόρο επιχειρηματικό μοντέλο.

02. Η Τεχνοοικονομική Αξιολόγηση Βιωσιμότητας Έργων Πράσινης Επιχειρηματικότητας (π.χ. έργα φωτοβολταϊκών, αιολικών, βιοαερίου κ.λπ.) έχει ενσωματωθεί, από το 2013, στην Πιστωτική Πολιτική και αξιολογεί τα νέα επι-

χειρηματικά projects, ελέγχοντας ενδελεχώς, μεταξύ άλλων, την εφαρμοζόμενη τεχνολογία, την επιλογή του εξοπλισμού, την εκτιμώμενη παραγωγικότητα του έργου, την εμπειρία του εγκαταστάτη κ.ά. Παράλληλα, παρακολουθείται η αδειοδοτική διαδικασία κατά τη διάρκεια της επένδυσης, σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία και τα ευρωπαϊκά πρότυπα.

Η τεχνοοικονομική αξιολόγηση βιωσιμότητας διενεργείται επίσης και κατά τη διάρκεια της χρηματοδότησης, ώστε να διασφαλίζεται η συνεχής και απρόσκοπτη λειτουργία του εγκατεστημένου εξοπλισμού, η επίτευξη της αναμενόμενης παραγωγικότητας και γενικά οι σχετικές προϋποθέσεις και εκτιμήσεις που καταγράφηκαν κατά την αρχική έγκριση. Στόχος της τεχνοοικονομικής αξιολόγησης βιωσιμότητας είναι να προλαμβάνονται τυχόν λειτουργικές αστοχίες και κίνδυνοι, προς όφελος και προστασία τόσο του πελάτη/επενδυτή όσο και της ίδιας της Τράπεζας.

Συνολικά, στη διάρκεια του 2019 διενεργήθηκαν 2.120 αξιολογήσεις (συμπεριλαμβάνοντας νέα έργα, ανανεώσεις, ασφαλιστήρια κ.λπ.).

ΣΤΟΧΟΙ 2020

Στο πλαίσιο της δέσμευσης της Τράπεζας στην τήρηση των αρχών της Υπεύθυνης Τραπεζικής για ένα βιώσιμο μέλλον, η Τράπεζα Πειραιώς σχεδιάζει εντός του 2020 να θέσει συγκεκριμένους στόχους για τη διάθεση πράσινων προϊόντων ανά κατηγορία πελατών και για την ακόμα μεγαλύτερη διείσδυση των αξιολογήσεων αειφορίας στις επιχειρηματικές χρηματοδοτήσεις.

Εκπαίδευση και Επικοινωνία

Η Τράπεζα Πειραιώς, στοχεύοντας στην ενημέρωση και στήριξη των αναγκών της ελληνικής κοινωνίας, συμμετέχει αδιάλειπτα σε ενημερωτικές ημερίδες και πρωτοβουλίες της αγοράς. Εξειδικευμένα στελέχη της Μονάδας Green Banking & Αναπτυξιακά Προγράμματα στήριξαν μεγάλες εθνικές συναντήσεις αλλά και μικρότερες στις τοπικές κοινωνίες, με την παρουσίαση χρηματοδοτικών λύσεων και υπηρεσιών, προσαρμοσμένων στις τοπικές ανάγκες και προτεραιότητες, και με προϊόντα εξοικονόμησης ενέργειας και ΑΠΕ, συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων ενίσχυσης ρευστότητας κ.ά. Ακόμη, συμμετείχαν σε διεθνή συνέδρια, μεταφέροντας τις δυνατότητες ανάπτυξης των ελληνικών επιχειρήσε-

ων και των εργαλείων που προσφέρονται από την Τράπεζα και ενισχύοντας έτσι την εξωστρέφειά τους.

Επιπλέον, εντός της χρονιάς δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση και στην εσωτερική εκπαίδευση συναδέλφων που προέρχονται από τις εμπλεκόμενες επιχειρηματικές Μονάδες. Ειδικότερα, η Μονάδα συμμετείχε σε τρεις (3) διοργανώσεις για την εκπαίδευση των νέων Συνεργατών Μικρών Επιχειρήσεων και Επαγγελματιών. Η εκπαίδευση είχε ως αντικείμενο αφενός θέματα επιχορηγήσεων και αφετέρου προϊόντα και υπηρεσίες που προάγουν την αειφόρο επιχειρηματικότητα. Ειδικότερα, παρουσιάστηκαν τα χρηματοδοτικά εργαλεία που διατίθενται από την Τράπεζα, η σημασία συγκεκριμένων δράσεων στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ και οι διαδικασίες που έχουν σχεδιαστεί για τις ενταγμένες σε προγράμματα επιδοτήσεων επιχειρήσεις. Επιπρόσθετα, αναλύθηκαν έννοιες αειφόρου επιχειρηματικότητας και παρουσιάστηκαν τα εξειδικευμένα πράσινα προϊόντα και υπηρεσίες με στόχο την ενημέρωση των πελατών από το Δίκτυο. Επιπλέον, δημιουργήθηκαν και υλοποιήθηκαν έξι εκπαιδευτικά προγράμματα σε στελέχη διαχείρισης επιχειρηματικών χρηματοδοτήσεων με θέμα «Αξιολόγηση Αειφορίας Ενεργειακών, Περιβαλλοντικών Έργων και ESMS», που ως βασικό αντικείμενο είχαν την ανάπτυξη εννοιών αναφορικά με τις τεχνικές αξιολογήσεις, το θεσμικό πλαίσιο των ενεργειακών εξελίξεων της χώρας και τις βιώσιμες χρηματοδοτήσεις (Sustainable Finance) σε διεθνές και ευρωπαϊκό επίπεδο.

Συνολικά εκπαιδεύτηκαν πάνω από 200 στελέχη από το Δίκτυο Καταστημάτων και τις λοιπές Επιχειρηματικές Μονάδες.

Διαδίκτυο

Η Τράπεζα Πειραιώς είναι η μόνη τράπεζα που αναγνωρίζει έμπρακτα την προστιθέμενη αξία των επιδοτούμενων προγραμμάτων στο ελληνικό επιχειρείν, καθώς και τις επιχειρηματικές ευκαιρίες που προκύπτουν μέσω της αειφόρου επιχειρηματικότητας. Για τον σκοπό αυτό έχει δημιουργήσει δύο εξειδικευμένες ιστοσελίδες με έμφαση στα επιδοτούμενα προγράμματα και στην αειφόρο επιχειρηματικότητα αντίστοιχα.

www.360funding.gr

Η διαδικτυακή πύλη 360° Funding προσφέρει έγκυρη ενημέρωση για όλα τα προγράμματα επιδοτήσεων, όπως το ΕΣΠΑ, ο Αναπτυξιακός Νόμος, οι αγροτικές ενισχύσεις και τα ευρωπαϊκά προγράμματα. Το 360° Funding απευθύνεται σε υφιστάμενους ή δυνάμει

επιχειρηματίες (ΜΜΕ), ελεύθερους επαγγελματίες και αγρότες. Βασικό του πλεονέκτημα σε σχέση με αντίστοιχα ενημερωτικά μέσα είναι ότι διαθέτει ιδιαίτερα φιλική μηχανή αναζήτησης προκειμένου ο χρήστης να εντοπίζει εύκολα και γρήγορα όλα τα προγράμματα ενίσχυσης που καλύπτουν τις δικές του επενδυτικές ανάγκες.

Μέσω του www.360funding.gr παρέχονται δωρεάν:

- πρόσβαση σε όλη την επικαιρότητα σχετικά με τις χρηματοδοτικές ενισχύσεις,
- χρήση της μηχανής αναζήτησης για εντοπισμό του καταλληλότερου προγράμματος, βάσει των ξεχωριστών αναγκών κάθε επιχείρησης,
- εξειδικευμένοι ενημερωτικοί οδηγοί για επιδοτούμενα προγράμματα, και
- ενημέρωση για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Τράπεζας Πειραιώς που συνδυάζονται με τα επιδοτούμενα προγράμματα και βοηθούν στην ολοκλήρωση των επενδύσεων.

Στα τέλη του 2019, μετά από 30 μήνες λειτουργίας, οι μοναδιαίοι επισκέπτες του portal ξεπέρασαν τους 47 χιλ. Παράλληλα, για τους υφιστάμενους χρήστες παρατηρήθηκε σημαντική επαναληψιμότητα στην επισκεψιμότητά τους, γεγονός που δηλώνει ότι το 360° Funding έχει καταστεί ένα αξιόπιστο και αποτελεσματικό μέσο ενημέρωσης για τα προγράμματα επιδοτήσεων. Τέλος, σημειώνεται ότι μέσω του portal δίνεται η δυνατότητα στους επισκέπτες να απευθύνουν διευκρινιστικά ερωτήματα στην Τράπεζα μέσω ηλεκτρονικής φόρμας επικοινωνίας. Από την έναρξη λειτουργίας του portal έχουν καταχωριστεί 471 φόρμες επικοινωνίας, οι οποίες απαντήθηκαν στο σύνολό τους από εξειδικευμένα στελέχη της μονάδας.

www.greenbanking.gr

Η Τράπεζα Πειραιώς είναι η μοναδική Τράπεζα που εδώ και 7 έτη έχει αναπτύξει και λειτουργεί ένα καινοτόμο κανάλι επικοινωνίας μέσω του διαδικτύου, το Green Banking Portal. Μέσω αυτής της ιστοσελίδας, πρωτοπόρες επιχειρήσεις στον τομέα του περιβάλλοντος, και όχι μόνο, έχουν τη δυνατότητα να προβάλλουν τα προϊόντα/υπηρεσίες τους αλλά και τις καλές πρακτικές που εφαρμόζουν, ενισχύοντας τη θέση τους στην αγορά. Επιπλέον, μέσω της ιστοσελίδας παρέχεται ενημέρωση σε θέματα πράσινης επιχειρηματικότητας και του σχετικού θεσμικού πλαισίου αναφορικά με τις βιώσιμες επενδύσεις.

Διεθνείς Συμμετοχές

Η Τράπεζα Πειραιώς μέσω της εξειδικευμένης Μονάδας Green Banking & Αναπτυξιακά Προγράμματα παρακολουθεί τις εξελίξεις σε διεθνές, ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο σχετικά με τη μετάβαση στο sustainable finance. Συγκεκριμένα, συμμετέχει σε ειδικά working groups που έχουν δημιουργηθεί στο UNEP FI (United Nations Environment Programme Finance Initiative) για την υλοποίηση των ακόλουθων πρωτοβουλιών:

01. Principles for Responsible Banking
02. Principles for Positive Impact Finance
03. Property Working Group-Energy Efficiency
04. Banking and Taxonomy (συνεργασία UNEP FI/EBF)

Χρηματοδοτικές Μισθώσεις

Η Πειραιώς Leasing AE διαχειρίζεται τις εργασίες leasing του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς. Το υπό διαχείριση χαρτοφυλάκιο (απαιτήσεις προ προβλέψεων και ακίνητα), που περιλαμβάνει και τις εργασίες των Πειραιώς Leases (πρώην Κύπρου Leasing AE) και CPB Leasing AE, ανέρχεται σε περίπου €2,1 δισ.

Με στοιχεία ως τα τέλη Δεκεμβρίου 2019, από το σύνολο της ελληνικής αγοράς χρηματοδοτικών μισθώσεων η εταιρεία διατηρεί μερίδιο αγοράς που προσεγγίζει το 37%, γεγονός που την κατατάσσει στην πρώτη θέση μεταξύ των εταιρειών που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα.

Τα καθαρά έσοδα της Πειραιώς Leasing ανήλθαν σε €14,9 εκατ. το 2019, αυξημένα κατά 4% σε σχέση με το 2018. Η συνέχιση της δυναμικής οφείλεται κυρίως στην οργανική ανάπτυξη και στην ενεργητική διαχείριση του χαρτοφυλακίου των ανακτημένων ακινήτων.

Ειδικότερα, οι συμβασιοποιημένες νέες εργασίες ανήλθαν στο ποσό των €130 εκατ., εκ των οποίων €100 εκατ. περίπου εκταμιεύθηκαν εντός της χρήσης του 2019.

Παράλληλα, η βελτίωση της εμπορικής αξιοποίησης των ακινήτων αντανακλάται στην αύξηση κατά 9% στα έσοδα από εμπορικές μισθώσεις που ανήλθαν σε €7,7 εκατ. έναντι €7 εκατ. στη χρήση του 2018.

Τα λειτουργικά έξοδα της χρήσης 2019 παρέμειναν στα ίδια επίπεδα με αυτά της χρήσης 2018.

Αποτέλεσμα των παραπάνω ήταν τα συνολικά κέρδη προ φόρων και προβλέψεων για τη χρήση του 2019 να παρουσιάσουν αύξηση ύψους 9% στα €6,2 εκατ. το 2019 από €5,7 εκατ. το 2018.

Επιπρόσθετα, κατά τη χρήση του 2019 δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στην ποιότητα του ενεργητικού μέσω της εντατικοποίησης των δράσεων που αφορούν βιώσιμες αναδιαρθρώσεις αλλά και ανακτήσεις παγίων σε σημαντικές εισπράξεις.

ΣΤΟΧΟΙ 2020

01. Περαιτέρω αύξηση της παραγωγής νέων εργασιών με παράλληλη αύξηση της αποδοτικότητας των απασχολούμενων κεφαλαίων.
02. Ο σχεδιασμός νέων προϊόντων προστιθέμενης αξίας για τον πελάτη, όπως είναι η λειτουργική μίσθωση οχημάτων και ιατρικών μηχανημάτων, η ενίσχυση του vendor leasing οχημάτων και η επέκταση της συνεργασίας με ισχυρούς δήμους της χώρας.
03. Μετασχηματισμός των εταιρειών leasing μέσω διασπάσεων και η δημιουργία εταιρικών οχημάτων τα οποία θα διατεθούν σε δυνητικούς επενδυτές.
04. Συνέχιση του σχεδίου δράσης για τη μείωση των μη εξυπηρετούμενων υπολοίπων.
05. Ψηφιακός εκσυγχρονισμός των λειτουργικών δομών της εταιρείας και δημιουργία εξειδικευμένης μονάδας MIS (Management Information Systems) που θα βελτιώσει τη λειτουργικότητα, καθώς και την αποδοτικότητα του υφιστάμενου επιχειρησιακού μοντέλου. Κατάστρωση δεικτών μέτρησης της αποδοτικότητας όλων των τομέων της εταιρείας.

Επιχειρηματικό Factoring- Πειραιώς Factoring

Η Πειραιώς Factoring, θυγατρική του Ομίλου Πειραιώς, με 20ετή παρουσία στον χώρο του Factoring, παρέχει υπηρεσίες Factoring τόσο στην εγχώρια αγορά όσο και στη διεθνή αγορά. Η Πειραιώς Factoring ως μέλος της FCI (Factor Chain International), η οποία αριθμεί περίπου 400 μέλη από 90 χώρες, έχει κατ'επανάληψη βραβευθεί από την FCI για την άριστη ποιότητα παροχής υπηρεσιών, πετυχαίνοντας το 2017 την 6η θέση στην παγκόσμια κατάταξη. Επίσης, είναι ενεργό μέλος της Ελληνικής Ένωσης Πρακτόρων Επιχειρηματικών Απαιτήσεων, με εκπροσώπηση τόσο στο ΔΣ όσο και στις επιμέρους επιτροπές αυτής.

Η Πειραιώς Factoring, διευρύνοντας συνεχώς το φάσμα υπηρεσιών της με νέα προϊόντα, στηρίζει τις οικονομικά υγιείς και δυναμικές επιχειρήσεις, ώστε να αναπτύξουν τον κύκλο εργασιών τους, τόσο στην εγχώρια αγορά όσο και στη διεθνή αγορά μέσω των εξαγωγών τους, παρέχοντας χρηματοδότηση, διαχείριση και ασφαλιστική κάλυψη των απαιτήσεών τους.

Το 2019 η εταιρεία πέτυχε αύξηση των εκχωρημένων απαιτήσεων κατά 3% φθάνοντας σε €2,3 δισ., με κέρδη προ φόρων €8 εκατ. Οι χρηματοδοτήσεις ανήλθαν το 2019 σε €1,9 δισ. (αύξηση 5% σε σχέση με το 2018). Το ενεργητικό της ανήλθε το 2019 σε €349 εκατ.

Στόχος της Πειραιώς Factoring για το 2020 είναι η αύξηση του μεριδίου της αγοράς της, μέσω πιστωτικής επέκτασης, παρέχοντας στήριξη και ανάπτυξη των υφιστάμενων πελατών της και παράλληλα ανάπτυξη νέου υγιούς χαρτοφυλακίου. Κύριο μέλημα είναι η παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών στους πελάτες μέσω του εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού και της πλήρους αυτοματοποίησης των διαδικασιών.

Επενδυτική Τραπεζική

Η Τράπεζα Πειραιώς παρέχει υπηρεσίες χρηματοοικονομικού συμβούλου στον τομέα συγχωνεύσεων και εξαγορών, καθώς και συμβούλου και αναδόχου για όλο το φάσμα των χρηματοοικονομικών προϊόντων στον χώρο της Κεφαλαιαγοράς.

Η Τράπεζα συνέχισε και το 2019 την επιτυχή συμμετοχή της σε σημαντικά έργα ιδιωτικοποιήσεων, εξαγορών και συγχωνεύσεων, αναδοχών κ.ά. Ειδικότερα, το 2019, υπό την ιδιότητα του χρηματοοικονομικού συμβούλου του Ταμείου Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας Ελληνικού Δημοσίου (ΤΑΙΠΕΔ), η Τράπεζα Πειραιώς ολοκλήρωσε τη συναλλαγή για την παραχώρηση του ακινήτου στην περιοχή του Νότιου Αφάντου στη Ρόδο, ενώ, παράλληλα, συνέχισε να ενεργεί ως χρηματοοικονομικός σύμβουλος του ΤΑΙΠΕΔ για ορισμένα από τα πιο σημαντικά έργα αποκρατικοποίησης, όπως η αξιοποίηση της έκτασης του πρώην αεροδρομίου της Αθήνας (Ελληνικό), η αποκρατικοποίηση της ΔΕΠΑ Υποδομών ΑΕ και της ΔΕΠΑ Εμπορίας ΑΕ και η αξιοποίηση του ακινήτου Golf – Βόρειο Αφάντου στη Ρόδο. Παράλληλα, παρείχε υπηρεσίες χρηματοοικονομικού συμβούλου σε σχήμα ενδιαφερόμενων επενδυτών για τον διαγωνισμό του ΤΑΙΠΕΔ που αφορά τη σύμβαση παραχώρησης της Εγνατίας Οδού.

Στον ιδιωτικό τομέα, η Τράπεζα Πειραιώς κατέλαβε μία από τις πρώτες θέσεις στην ανάληψη αναδοχής/τοποθέτησης με τον ρόλο του Συντονιστή Κυρίου Αναδόχου και Κυρίου Αναδόχου σε όλες τις δημόσιες προσφορές ομολόγων ελληνικών επιχειρήσεων (Αεροπορία Αιγαίου ΑΕ, Attica Συμμετοχών ΑΕ και ΤΕΡΝΑ Ενεργειακή ΑΕ) που πραγματοποιήθηκαν στην Ελλάδα και εισήχθησαν στο Χρηματιστήριο Αθηνών (ΧΑ), κατέχοντας το μεγαλύτερο μερίδιο σε όρους κατανομής και ζήτησης ομολογιών σε επενδυτές. Παράλληλα, παρείχε υπηρεσίες Συμβούλου Έκδοσης και Συντονιστή Κυρίου Αναδόχου στην αύξηση μετοχικού κεφαλαίου που πραγματοποίησε η Lamda Development ΑΕ (η μεγαλύτερη αύξηση μετοχικού κεφαλαίου εκτός τραπεζών που πραγματοποιήθηκε στην Ελλάδα την τελευταία δεκαετία) και υπηρεσίες Συμβούλου Έκδοσης στην αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου που πραγματοποίησε η Trastor ΑΕΕΑΠ.

Τέλος, στον τομέα των Δημοσίων Προτάσεων που έλαβαν χώρα στο ΧΑ, η Τράπεζα παρείχε υπηρεσίες χρηματοοικονομικού συμβούλου στις εταιρείες Orkla Food Ingredients AS για τη Δημόσια Πρόταση προς τους μετόχους της εταιρείας ΣΤΕΛΙΟΣ ΚΑΝΑΚΗΣ ΑΒΕΕ και την έξοδο αυτής από το ΧΑ, OCM Luxembourg Healthcare Greece Sarl για τη Δημόσια Πρόταση προς τους μετόχους της εταιρείας ΙΑΣΩ ΑΕ, INVEL Real Estate (Netherlands) II BV για τη Δημόσια Πρόταση προς τους μετόχους της εταιρείας Εθνική Παναγία ΑΕΕΑΠ και Andromeda Seafood Sociedad Limitada για τη Δημόσια Πρόταση προς τους μετόχους της εταιρείας ΠΕΡΣΕΥΣ ΑΕΒΕ. Επίσης, παρείχε υπηρεσίες χρηματοοικονομικού συμβούλου προς το ΔΣ της εταιρείας "FG EUROPE ΑΕ".

Χρηματιστηριακές Εργασίες - Πειραιώς ΑΕΠΕΥ

Η Πειραιώς ΑΕΠΕΥ ήταν για μία ακόμα χρονιά δυναμικά παρούσα στις εξελίξεις της κεφαλαιαγοράς, καταλαμβάνοντας τη 1η θέση από άποψη αξίας συναλλαγών στο ΧΑ για πρώτη φορά στην ιστορία της, με μερίδιο αγοράς 17,1%. Η εταιρεία ενίσχυσε τη θέση της σε όλο το φάσμα των χρηματιστηριακών υπηρεσιών, στη διαπραγμάτευση μετοχών στο ελληνικό αλλά και σε διεθνή χρηματιστήρια, στη διαπραγμάτευση ομολόγων, στην έρευνα και ανάλυση, καθώς και στη διαπραγμάτευση παραγώγων προϊόντων.

Κύριες δραστηριότητες της εταιρείας είναι η διαμεσολάβηση για αγορά ελληνικών και ξένων μετοχών, ελληνικών και ξένων παραγώγων προϊόντων, κρατικών και εταιρικών ομολόγων, η παροχή λογαριασμών

περιθωρίου (margin accounts) και η διεκπεραίωση χρηματιστηριακών συναλλαγών. Η Πειραιώς ΑΕΠΕΥ προσφέρει στους ιδιώτες πελάτες της επενδυτικές συμβουλές, καθώς και τη δυνατότητα να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές τους τόσο στην ελληνική όσο και στις διεθνείς αγορές, με ταχύτητα και ασφάλεια μέσω της πλήρως ανανεωμένης πλατφόρμας ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Η Πειραιώς ΑΕΠΕΥ έχει αναπτύξει μακρόχρονες συνεργασίες με ξένους θεσμικούς επενδυτές, έχοντας ανταποκριθεί με απόλυτη επιτυχία στις απαιτήσεις τους. Η ποιότητα των αναλύσεων αλλά και η ταχύτητα και ακρίβεια στην εκτέλεση απαιτητικών χρηματιστηριακών συναλλαγών έχουν καταστήσει την Πειραιώς ΑΕΠΕΥ την πρώτη επιλογή για τις περισσότερες διεθνείς επενδυτικές τράπεζες που δραστηριοποιούνται στο ελληνικό χρηματιστήριο.

Το τμήμα Ανάλυσης της Πειραιώς ΑΕΠΕΥ θεωρείται ένα από τα καλύτερα και πιο έγκυρα της ελληνικής αγοράς και έχει δεχθεί αρκετά βραβεία από διεθνείς οργανισμούς για την ποιότητα των προϊόντων του.

Στην αγορά των παραγώγων προϊόντων, η Πειραιώς ΑΕΠΕΥ είναι η πρώτη που δραστηριοποιήθηκε στη χώρα και είναι ένα από τα ιδρυτικά μέλη του Χρηματιστηρίου Παραγώγων Αθηνών (ΧΠΑ). Το τμήμα παραγώγων κατέχει ηγετική θέση σε όλα τα προϊόντα στα οποία δραστηριοποιείται.

Το τμήμα ειδικής διαπραγμάτευσης είναι ένα από τα δύο πιο δραστήρια στην ελληνική αγορά, παρέχοντας ρευστότητα σε 20 μετοχές και 23 παράγωγα προϊόντα εισηγμένα στο ΧΑ, ενώ μεγαλώνει συνεχώς τη λίστα των εταιρειών με τις οποίες έχει συνάψει συμφωνίες παροχής ρευστότητας.

Στον χώρο των Διεθνών Αγορών, η Πειραιώς ΑΕΠΕΥ ενίσχυσε σημαντικά την παρουσία της, παρέχοντας εξειδικευμένες επενδυτικές υπηρεσίες που καλύπτουν τις ανάγκες των επενδυτών σε διεθνή κλίμακα. Η εταιρεία προσφέρει στους πελάτες της πρόσβαση σε πάνω από 40 χρηματιστήρια παγκοσμίως, καθώς και σε περισσότερες από 20 διεθνείς πλατφόρμες ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Για το 2019 ο κύκλος εργασιών της Πειραιώς ΑΕΠΕΥ διαμορφώθηκε σε €12,2 εκατ. με κέρδη προ φόρων ύψους €2,5 εκατ., ενώ το σύνολο ενεργητικού διαμορφώθηκε σε €127,7 εκατ. με τα ίδια κεφάλαια να ανέρχονται σε €59,2 εκατ.

ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ – Επιχειρηματικά και Βιομηχανικά Πάρκα

Η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ είναι ο μεγαλύτερος διαχειριστής Επιχειρηματικών και Βιομηχανικών Πάρκων στην Ελλάδα με βασικό μέτοχο την Τράπεζα Πειραιώς και την Ελληνική Ανώνυμη Εταιρεία Συμμετοχών και Περιουσίας (ΕΕΣΥΠ ΑΕ) κατά 35%. Έχει αναπτύξει 27 βιομηχανικές περιοχές (ΒΙΠΕ) στην επικράτεια και κατέχει τη διοίκηση και διαχείριση στις 25 εξ αυτών, εξορθολογίζοντας διαρκώς το κόστος λειτουργίας τους. Στις περιοχές ευθύνης της ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ είναι εγκατεστημένες περισσότερες από 2.200 επιχειρήσεις, οι οποίες απασχολούν πάνω από 30.000 εργαζόμενους, με ετήσιο συνολικό κύκλο εργασιών περίπου €9 δισ.

Σύμφωνα με τη μελέτη του IOBE που πραγματοποιήθηκε και παρουσιάστηκε το 2019 και αφορούσε το οικονομικό και περιβαλλοντικό αποτύπωμα της ΕΤΒΑ, για κάθε €1 κύκλου εργασιών των παραγωγικών μονάδων στα Βιομηχανικά και Επιχειρηματικά Πάρκα της ΕΤΒΑ, στο εθνικό ΑΕΠ προστίθενται €1,3. Η συνολική επίδραση της ΕΤΒΑ στο ΑΕΠ της χώρας υπερβαίνει τα €9,7 δισ., που αντιστοιχεί στο 5,6% του ΑΕΠ της χώρας. Την εικόνα συμπληρώνει το γεγονός ότι το 5,9% της απασχόλησης στη χώρα εντάσσεται στα Βιομηχανικά και Επιχειρηματικά Πάρκα της ΕΤΒΑ. Επίσης, ισχυρές είναι και οι έμμεσες επιδράσεις της ΕΤΒΑ σε τομείς παροχής υπηρεσιών αλλά και στην πρωτογενή παραγωγή.

Εκτός από την οργάνωση και ανάπτυξη των ΒΙΠΕ, η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ παρέχει ολοκληρωμένες διαχειριστικές υπηρεσίες προς τις εγκατεστημένες επιχειρήσεις για την εύρυθμη λειτουργία τους, ενώ δραστηριοποιείται παράλληλα στη διοίκηση κατασκευαστικών έργων, στην παροχή ενεργειακών υπηρεσιών με την κατασκευή και λειτουργία φωτοβολταϊκών σταθμών, καθώς και στη διενέργεια οικονομοτεχνικών αναλύσεων επενδυτικών σχεδίων στα επιχειρηματικά πάρκα.

Τα τελευταία χρόνια, με άξονα το 2020, η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ έχει εισέλθει σε νέα πεδία δραστηριοτήτων, όπως είναι τα logistics και τα ενεργειακά έργα. Η εκπόνηση ενός Στρατηγικού Σχεδιασμού Ανάπτυξης της ΕΤΒΑ για τον καθορισμό της συγκεκριμένης κατεύθυνσης που θα στραφεί το επόμενο διάστημα αποτελεί ένα ουσιαστικό ορόσημο για το 2020. Παράλληλα, για το 2020 έχει προγραμματίσει έργα συνολικής προϋπολογιζόμενης δαπάνης €2 εκατ. τα οποία αφορούν την αναβάθμιση υποδομών στις ΒΙΠΕ.

Η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ εντός του 2019 προετοίμασε και προώθησε σειρά νομοθετικών παρεμβάσεων στο Ανα-

πτυξιακό Νομοσχέδιο του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων, με νέα εργαλεία και λειτουργικές διατάξεις για τη σύγχρονη λειτουργία των Επιχειρηματικών και Βιομηχανικών Πάρκων. Η εμπειρία που έχει αποκομίσει η ΕΤΒΑ θα αξιοποιηθεί εντός του 2020, κατά τη νέα περίοδο στην οποία εισέρχονται τα Επιχειρηματικά Πάρκα, με την επικαιροποίηση του βασικού νομικού τους πλαισίου (Ν.3982/2011) που επιχειρεί η Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας.

Η εταιρεία λειτουργεί με απλοποιημένες οργανωσιακές δομές, αξιοποιώντας το έμπειρο και καταρτισμένο δυναμικό της για τη δημιουργία υπεραξίας για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ παραμένει προσηλωμένη στη Βιομηχανική Ανάπτυξη και αξιοποιεί βέλτιστα τη βιομηχανική γη που διαχειρίζεται.

Η αποστολή και το όραμα

Παραμένουν ψηλά στην ιεραρχία η αποτελεσματική διαχείριση και αξιοποίηση των εκτάσεων των βιομηχανικών περιοχών, η δημιουργία σύγχρονων και βιώσιμων επιχειρηματικών πάρκων και η ολοκληρωμένη ανάπτυξη παροχής υψηλής ποιότητας συμβατικών και καινοτόμων υπηρεσιών, με στόχους:

01. τη δημιουργία ενός βιώσιμου και κερδοφόρου οργανισμού σύμφωνα με τα πρότυπα του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς αλλά και της ΕΕΣΥΠ,
02. τη στήριξη των εγκατεστημένων επιχειρήσεων και τη διευκόλυνση επιχειρηματικών συνεργειών και δικτύωσης,
03. τη δημιουργία ευκαιριών για την προσέλκυση νέων επιχειρηματικών δραστηριοτήτων προς όφελος της τοπικής και περιφερειακής ανάπτυξης της χώρας, και
04. τον καθοριστικό ρόλο σε θέματα βιομηχανικής και επιχειρηματικής ανάπτυξης της χώρας, ειδικότερα σε θέματα ανάπτυξης επιχειρηματικών πάρκων και συνδεδεμένων με αυτά επιχειρηματικών πρωτοβουλιών, καθώς και σε θέματα εφαρμοσμένων τεχνολογιών περιβαλλοντικής καινοτομίας σε εθνικό και διεθνές επίπεδο.

Έργα του αναπτυξιακού προγράμματος της ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ

Θριάσιο Εμπορευματικό Κέντρο και προοπτική επέκτασης (Θριάσιο II)

Το ακίνητο έκτασης 588 στρεμμάτων –Ζώνη Εμπορευματικού Κέντρου (ΘΡΙΑΣΙΟ I)– είναι σε διαδικασία ανάπτυξης από τη θυγατρική εταιρεία της ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ προκειμένου για την εκκίνηση του έργου απα-

ραίτητη είναι η έγκριση της Σύμβασης Παραχώρησης από την Επιτροπή Ανταγωνισμού της ΕΕ (DGComp), η οποία εκτιμάται εντός του 2020. Το Έργο θα υλοποιηθεί σε δύο φάσεις, Περίοδο T1 και Περίοδο T2.

Ωστόσο, η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ προχωράει ένα βήμα παρακάτω, σχεδιάζοντας την αξιοποίηση του όμορου ακινήτου 1.450 στρεμμάτων, το οποίο και αφορά την υπόλοιπη έκταση και φέρει κατασκευασμένες υποδομές προκειμένου για την ανάπτυξη εμπορευματικού σταθμού και σταθμού διαλογής με σύνθεση εμπορευματικών αμαξοστοιχιών μετά την ομαδοποίηση και διαχωρισμό των εμπορευμάτων (ΘΡΙΑΣΙΟ II). Η προοπτική συμμετοχής της ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ στον νέο Διαγωνισμό για το ΘΡΙΑΣΙΟ II δημιουργεί σειρά σημαντικών ωφελειών. Με αυτή την προσθήκη σκοπεύει κυρίως να δημιουργήσει έναν Ολοκληρωμένο Κόμβο για την Νοτιοανατολική Ευρώπη, που θα έχει τον ρόλο μίας σημαντικής πύλης με την προοπτική εξυπηρέτησης ολόενα και περισσότερο διεθνούς φορτίου (transit hub).

Επιχειρηματικό Πάρκο Εξυγίανσης (ΕΠΕ) Οινοφύτων
Το έργο έγκειται στην οργάνωση της Άτυπης Βιομηχανικής Συγκέντρωσης (ΑΒΣ) των Οινοφύτων ως Επιχειρηματικό Πάρκο Εξυγίανσης (ΕΠΕ) κατ' εφαρμογή του Ν.3982/2011 με συνολικό προϋπολογισμό €75 εκατ. Η απόδοση της επένδυσης εστιάζει στην προοπτική δημιουργίας αποθέματος γης με χρήση και εφαρμογή των κανόνων ανάπτυξης και ρυμότημησης των Επιχειρηματικών Πάρκων. Η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ τα τελευταία χρόνια, με την επεξεργασία στοιχείων και τις συνεργασίες που ανέπτυξε, ωρίμασε σε μεγάλο βαθμό τις συνθήκες του έργου. Η σύναψη Συμφωνίας Προθέσεων στις 24/04/2017 με τους βασικούς εμπλεκόμενους φορείς αποτέλεσε ένα βασικό ορόσημο στην υλοποίησή του.

Με την πρόσφατη σχετικά τροποποίηση του Ν.3982/2011 το 2019, ενεργοποιήθηκαν οι συνθήκες σύστασης της Εταιρείας Ανάπτυξης του Επιχειρηματικού Πάρκου Εξυγίανσης (ΕΑΝΕΠ). Στις 14/09/2019 συστάθηκε η ΕΑΝΕΠ Οινοφύτων Ασωπού, η οποία, με ένα ισχυρό διοικητικό και οικονομικό στρατηγικό σχήμα, προχωράει στα πρώτα βήματα υλοποίησης του έργου με την κατάρτιση του Επιχειρηματικού Σχεδίου και τον σχεδιασμό των απαιτούμενων έργων για τη λειτουργία του ΕΠΕ σε συνεργασία με έγκριτους Τεχνικούς Συμβούλους.

Agrologistics/Άγρο-εφοδιαστική

Αξιοποιώντας την εμπειρία του Θριάσιου Εμπορευματικού Κέντρου, η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ οργανώνει τη δημιουργία

αποθηκευτικών ψυχόμενων δραστηριοτήτων στην ΒΙΠΕ Θεσσαλονίκης σε έκταση 50 στρεμμάτων.

Με οδηγό Προκαταρκτικές Μελέτες για τη θέση και λειτουργία Πάρκων Αγρο-Εφοδιαστικής κατέδειξε την έλλειψη της αγοράς σε αποθηκευτικούς χώρους, ενώ ταυτόχρονα εντόπισε την άνοδο πωλήσεων των αγροτικών προϊόντων. Το εγχείρημα έχει τη στήριξη του Υπουργείου Ανάπτυξης & Επενδύσεων, ενώ δημιουργεί και θετικό αντίκτυπο στα νέα κυβερνητικά έργα (π.χ. μεγάλη συνάφεια με προγραμματιζόμενο έργο Εφοδιαστικής στη θέση «π. Στρατόπεδο Γκόνου» στην Θεσσαλονίκη).

Το έργο θα υλοποιηθεί σε συνεργασία με τον Αγροτικό Τομέα της Τράπεζας Πειραιώς. Ο βαθμός συνεργασίας δεν έχει οριστικοποιηθεί μέχρι στιγμής. Ωστόσο, στους βασικούς άξονες σχεδιασμού του έργου είναι ότι οι εξυπηρετούμενοι πελάτες προέρχονται από τους βασικούς συνεργάτες της Τράπεζας (αγροτικοί συνεταιρισμοί και πελάτες του Αγροτικού Τομέα).

Το έργο εστιάζει στη δημιουργία μίας πρότυπης αγρο-αποθηκευτικής μονάδας σε μία κομβική θέση, με σκοπό να λάβει ενεργό ρόλο στην αγορά, καλύπτοντας τουλάχιστον ένα ποσοστό 10-15% αυτής. Κύρια επιδίωξη είναι να καταστεί το έργο βιώσιμο και ικανό για χρηματοδότηση, οπότε και σε επόμενο βήμα θα αναζητηθούν έμμεσοι ή άμεσοι τρόποι χρηματοδότησης.

Ενεργειακές Επενδύσεις (ΑΠΕ – Φ/Β)

Ο Φωτοβολταϊκός Σταθμός δυναμικότητας 4,99 MWp στη θέση «Αγρόκτημα Μεσόκωμο» του Δ. Λαγκαδά της ΠΕ Θεσσαλονίκης είναι σε πλήρη λειτουργία από τον Νοέμβριο του 2018, παράγοντας ενέργεια με ένα εκτιμώμενο ετήσιο έσοδο για την ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ που ανέρχεται σε €600 χιλ. Η απόδοση της επένδυσης έγκειται στο ότι αποφέρει ένα σταθερό έσοδο στην ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ με την πώληση της παραγόμενης ενέργειας.

Η προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας, και η ενεργειακή αγορά εν γένει, αποτελεί ένα πολλά υποσχόμενο πεδίο παρεχόμενων υπηρεσιών εντός του 2020. Στόχος της ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ είναι να επιχειρήσει ανάλυση της σκοπιμότητας για την παροχή υπηρεσιών προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας τόσο για τις υποδομές της όσο και για τους καταναλωτές στα Βιομηχανικά και Επιχειρηματικά Πάρκα της για την εξοικονόμηση σημαντικών ενεργειακών πόρων.

Επιχειρηματικό Πάρκο Κοζάνης

Η έγκριση ανάπτυξης του Επιχειρηματικού Πάρ-

κου της Κοζάνης στο πλαίσιο της σχετικής αδειοδότησης του Ν.3982/2011 είναι σε εξέλιξη· όπως επίσης και η πολεοδομική μελέτη. Εντός του 2018 κατατέθηκε και η Μελέτη Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων, η οποία έχει διαβιβαστεί στην αρμόδια Δ/νση Περιβαλλοντικής Αδειοδότησης του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας. Οι εγκρίσεις αναμένεται να οριστικοποιηθούν εντός του 2020. Το Επιχειρηματικό Πάρκο με έκταση 680 στρεμμάτων θα αποδώσει 400 περίπου νέα στρέμματα στο απόθεμα με βιομηχανική-βιοτεχνική χρήση, με απαιτούμενη επένδυση της τάξης του €0,5 εκατ. Το Πάρκο αναμένεται να προσδώσει στη μετα-λιγνιτική εποχή ένα διαφορετικό μοντέλο ανάπτυξης στη Δυτική Μακεδονία για βιώσιμες οικονομικά δραστηριότητες και νέες θέσεις εργασίας.

Αγροδιατροφικό Πάρκο Πέλλας

Η έγκριση ανάπτυξης του Αγροδιατροφικού Πάρκου Πέλλας είναι σε εξέλιξη στη Δ/νση Αδειοδότησης Επιχειρηματικών Πάρκων του Υπουργείου Ανάπτυξης & Επενδύσεων. Σε εξέλιξη είναι και η έγκριση της Πολεοδομικής Μελέτης. Το Πάρκο στοχεύει στη στήριξη της αγροτικής επιχειρηματικότητας της ευρύτερης περιοχής και στην προσέλκυση αντίστοιχων μεταποιητικών δραστηριοτήτων. Η πρώτη φάση ανάπτυξης του Πάρκου θα αποδώσει 400 νέα στρέμματα επιχειρηματικών γηπέδων. Ο προϋπολογισμός της πρώτης φάσης ανέρχεται στα €6,2 εκατ.

Συνεργασία με το ΚΑΠΕ

Η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ συμμετέχει στο έργο EMB3Rs του προγράμματος HORIZON 2020 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, που ξεκίνησε τον Σεπτέμβριο 2019 με σημαντικούς εταίρους, ως συνεργάτης του Task Leader του έργου, του Κέντρου Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΚΑΠΕ). Στο πλαίσιο του έργου προβλέπεται να αναπτυχθεί μία ανοιχτών δεδομένων (open-source) διαδικτυακή πλατφόρμα με γεωαναφορά, που θα είναι σε θέση να αναλύει και να υπολογίζει τις βέλτιστες τεχνοοικονομικές λύσεις για την εκμετάλλευση της απορριπτόμενης θερμότητας βιομηχανικών εγκαταστάσεων, είτε για την επανεκμετάλλυσή τους στην ίδια τη βιομηχανική εγκατάσταση είτε για την παροχή θερμότητας/ψύξης σε απομακρυσμένα σημεία. Βασικός στόχος του έργου είναι ο προσδιορισμός των βέλτιστων τεχνολογικών λύσεων και πρακτικών για τη χρήση της απορριπτόμενης θερμότητας. Πρόκειται για μία πρωτοβουλία βιομηχανικής συμβίωσης που επικεντρώνεται στην εκμετάλλευση απορριπτόμενης θερμότητας βιομηχανικών εγκαταστάσεων σε οργανωμένα Βιομηχανικά Πάρκα (Industrial Parks).

Κατάταξη της Τράπεζας Πειραιώς με Βάση το Μερίδιο Αγοράς στις 31.12.2019



Σημ.: Η κατάταξη αφορά τη θέση της Τράπεζας Πειραιώς έναντι των άλλων 3 μεγάλων ελληνικών Τραπεζών.

PIRAEUS FINANCIAL MARKETS

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Ο Τομέας Διαχείρισης Διαθεσίμων και Χρηματοομικών Ομίλου (Piraeus Financial Markets - PFM), συμπεριλαμβανομένης και της θυγατρικής εταιρείας του Ομίλου Πειραιώς Asset Management ΑΕΔΑΚ, έχει την ευθύνη για την αποτελεσματική διαχείριση της ρευστότητας, με γνώμονα τη βέλτιστη δυνατή χρηματοδότηση των εργασιών του Ομίλου, τη διασφάλιση πρόσβασης στις διεθνείς χρηματαγορές, τη διαχείριση θέσεων και κινδύνων στις αγορές συναλλάγματος, επιτοκίων και ομολόγων, τη διαχείριση Θεσμικών Πελατών, όπως ενδεικτικά ασφαλιστικών και χρηματιστηριακών εταιρειών, την ανάπτυξη και προώθηση Επενδυτικών Προϊόντων και την προσφορά λύσεων διαχείρισης περιουσίας μέσω Αμοιβαίων Κεφαλαίων και «εν λευκώ» διαχείρισης.

Η συνεισφορά του PFM στα μικτά Αποτελέσματα της Τράπεζας, κατά το 2019, ανήλθε στα €0,2 δισ., με τα εποπτικά κεφάλαια CET1 να ενισχύονται περαιτέρω και λόγω της θετικής αποτίμησης των θέσεων σε Ελληνικά Ομόλογα υπό διαχείριση. Παράλληλα, τα ετήσια λειτουργικά έξοδα του Τομέα μειώθηκαν κατά περίπου 7%, παρά τα αυξημένα έξοδα συμμόρφωσης με τις αλλαγές του Θεσμικού Πλαισίου.

Οι συνεχείς προσπάθειες για την αποκατάσταση της ρευστότητας επιβραβεύτηκαν, καθώς σε περίπου ένα έτος από την απεξάρτηση της Τράπεζας από τον έκτακτο μηχανισμό ρευστότητας ELA, επετεύχθη η εκπλήρωση των κανονιστικών υποχρεώσεων της Τράπεζας σε σχέση με τους Εποπτικούς Δείκτες Καθαρής Σταθερής Χρηματοδότησης (NSFR) και Κάλυψης Ρευστότητας (LCR).

Το κόστος χρηματοδότησης της Τράπεζας διαμορφώθηκε σε ιστορικά χαμηλά επίπεδα, περίπου στο 0,30%, μειωμένο κατά περίπου 10 μονάδες βάσης σε σχέση με το 2018.

Η έκδοση Ομολόγου Tier II, ύψους €400 εκατ., συνέβαλε στην ενίσχυση των εποπτικών κεφαλαίων της Τράπεζας. Πρόκειται για την πρώτη έκδοση Tier II που εκδόθηκε από ελληνική τράπεζα μέσα στην τελευταία δεκαετία, με υπερκάλυψη του ζητούμενου ποσού έκδοσης κατά περισσότερο από δύο φορές (περίπου €850 εκατ.), αποκαθιστώντας την παρουσία της Τράπεζας Πειραιώς στις διεθνείς κεφαλαιαγορές.

Η Τράπεζα, με την ιδιότητά της ως Βασικού Διαπραγματευτή των Ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου (ΟΕΔ), συνέχισε να παρέχει καθημερινά δεσμευτικές τιμές

αγοράς και πώλησης για το σύνολο των ΟΕΔ και ΕΓΕΔ (ΗΔΑΤ, Bloomberg κ.λπ.), στην παροχή ρευστότητας στη Spot και Repo αγορά των ΟΕΔ και στην προώθηση των τίτλων του Ελληνικού Δημοσίου σε εγχώριους και ξένους επενδυτές, καταλαμβάνοντας την πρώτη θέση μεταξύ των Βασικών Διαπραγματευτών Ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου. Η αξιολόγηση πραγματοποιείται από την Τράπεζα της Ελλάδος και συμπεριλαμβάνονται 21 ελληνικές και διεθνείς τράπεζες.

Το PFM αποτέλεσε και το 2019 μέσο πρόσβασης για το σύνολο των πελατών της Τράπεζας στις διεθνείς αγορές χρήματος και κεφαλαίου, προσφέροντας, μεταξύ άλλων, εξειδικευμένες λύσεις διαχείρισης Ενεργητικού-Παθητικού και αντιστάθμισης κινδύνων, με ανταγωνιστική τιμολόγηση.

Με επίκεντρο τον πελάτη, το 2019 εφαρμόστηκε με επιτυχία η ενιαία προσέγγιση και προώθηση των επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών μέσω της ενίσχυσης της λειτουργικής αποτελεσματικότητας και των διαδικασιών που διέπουν τη δραστηριότητα. Προς αυτήν την κατεύθυνση, αξιοποιήθηκαν και βελτιώθηκαν περαιτέρω οι απαραίτητες υποδομές οι οποίες αφενός μεν βελτιώνουν την «εμπειρία πελάτη» (αναθεωρημένο εκπαιδευτικό υλικό, ενιαία πλατφόρμα διαχείρισης εντολών, αξιοποίηση ηλεκτρονικών καναλιών, απλουστευμένες διαδικασίες ανοίγματος επενδυτικών λογαριασμών, ενιαίο statement κ.λπ.), αφετέρου δε διευκολύνουν τη μετάβαση σε περιβάλλον παροχής διαχείρισης επενδύσεων, ως βασικό μοχλό προώθησης των επενδυτικών προϊόντων σε ένα δομημένο περιβάλλον.

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΥΝΕΡΓΕΙΩΝ

Η επιχειρηματική δραστηριότητα του τομέα συνδέεται άρρηκτα με την ανάπτυξη σημαντικών συνεργειών, οι οποίες λειτούργησαν επικουρικά για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, την προστασία των πελατών και την αυτοματοποίηση των διαδικασιών, με έμφαση στη μείωση του κόστους υπηρεσιών αλλά και τη διαφάνεια των συναλλαγών.

Σε εξέλιξη βρίσκεται συντονισμένη προσπάθεια για την προώθηση υπηρεσιών διαχείρισης κεφαλαίων πελατών, η οποία περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, την προώθηση αμοιβαίων κεφαλαίων υπό διαχείριση της Πειραιώς ΑΕΔΑΚ, τη δημιουργία καινοτόμων επενδυτικών προϊόντων και λύσεων, την εκπαίδευση στελεχών αλλά και μηχανισμούς συνεχούς ενημέρωσης, υποστήριξης και παρακολούθησης.

Αντίστοιχες προσπάθειες γίνονται σε όλο το φάσμα

των επενδυτικών προϊόντων, όπως ενδεικτικά σε προϊόντα Χρυσού (διεύρυνση προσφερόμενων υπηρεσιών, ανανέωση συνεργασίας με "The Royal Mint") και συναλλάγματος (αύξηση όγκου συναλλαγών με Μεσαίες και Μικρές Επιχειρήσεις, τυποποίηση τιμολόγησης ανά πελάτη, επικαιροποίηση συμβατικών εγγράφων και υποδομών εκτέλεσης και παρακολούθησης συναλλαγών FX Forwards με επαγγελματίες πελάτες και Μεσαίες και Μικρές Επιχειρήσεις).

Όσον αφορά τη διαχείριση χαρτοφυλακίων θεσμικών πελατών, η ΑΕΔΑΚ σημείωσε εξαιρετικές αποδόσεις, ξεπερνώντας τους δείκτες αναφοράς, με αποτέλεσμα την επίτευξη αμοιβών υπεραπόδοσης.

Στο πλαίσιο περαιτέρω βελτιστοποίησης των εσωτερικών διαδικασιών, πραγματοποιήθηκε μία σειρά από έργα με χρήση της υπάρχουσας τεχνολογίας και υφιστάμενων μηχανισμών χωρίς επιπλέον κόστος, αξιοποιώντας, σχεδόν κατ' αποκλειστικότητα, εσωτερικούς πόρους της Τράπεζας. Ενδεικτικά αναφέρονται τα κάτωθι:

01. διασύνδεση συστημάτων διαχείρισης θέσεων σε επενδυτικά προϊόντα με διεθνείς πλατφόρμες διαπραγμάτευσης,
02. ανάπτυξη εφαρμογών αυτόματης παραγωγής εντύπων: εντολές και επιβεβαιωτικά συναλλαγών,
03. ανάπτυξη ιστότοπου προς αποκλειστική χρήση επιλεγμένων στελεχών της Τράπεζας για την υποστήριξη πωλήσεων σε επενδυτικά προϊόντα, και
04. αυτοματισμοί και αναπτύξεις ενημερώσεων σε πραγματικό χρόνο βασικών θέσεων και αποτελεσμάτων δραστηριότητας PFM.

Σε εφαρμογή των κατευθύνσεων και αλλαγών του κανονιστικού πλαισίου, υλοποιήθηκε σειρά έργων, κυρίως σε θέματα συμμόρφωσης με τη MiFID II, που επέτρεψαν την αυτοματοποίηση και διαφάνεια των συναλλαγών βελτιώνοντας την ποιότητα εκτέλεσής τους, με μείωση των λειτουργικών κινδύνων. Ενδεικτικά:

01. ενεργοποίηση του Εγκεκριμένου Μηχανισμού Δημοσιοποίησης Συναλλαγών (Approved Publication Arrangement - APA) για την υποχρέωση δημοσιοποίησης της διαφάνειας συναλλαγών,
02. συστημική υποστήριξη και τεκμηρίωση της Βέλτιστης Εκτέλεσης (Best Execution),
03. καταγεγραμμένο πλαίσιο διαπραγμάτευσης,
04. διεθνείς πρακτικές και κώδικες upstream

7 Το PRI Initiative θεσμοθετήθηκε το 2006 με την υποστήριξη του Οργανισμού των Ηνωμένων Εθνών και της Οικονομικής Πρωτοβουλίας του Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών για το Περιβάλλον, με στόχο την κατανόηση των επιδράσεων που ασκούν τα κριτήρια που σχετίζονται με το περιβάλλον, την κοινωνία και την εταιρική διακυβέρνηση (Environmental Social and Government Criteria - ESG) στις επενδύσεις και την προτροπή για την ενσωμάτωσή τους στη διαδικασία λήψης επενδυτικών αποφάσεων.

regulation & upstream regulatory monitoring, και
05. ανάπτυξη μηχανισμών προ και μετασυναλλακτικών ελέγχων συναλλαγών.

Προσανατολισμένοι στη βελτίωση των υπηρεσιών προς τους πελάτες, επικαιροποιήθηκε η κατά ISO 9001:2015 Πιστοποίηση από τον φορέα TÜV Hellas, επί της μεθοδολογίας σχεδιασμού μοντέλων αξιολόγησης ομολόγων, μετοχών, αμοιβαίων κεφαλαίων και προτύπων επενδυτικών χαρτοφυλακίων.

Η ΠΕΙΡΑΙΩΣ ASSET MANAGEMENT ΑΕΔΑΚ ΜΕΛΟΣ ΤΟΥ PRI⁷

Τον Μάρτιο 2019, η Πειραιώς Asset Management ΑΕΔΑΚ ανακοίνωσε τη συμμετοχή της στην παγκόσμια πρωτοβουλία Principles for Responsible Investment (PRI) για την υιοθέτηση και εφαρμογή των Αρχών Περιβαλλοντικής, Κοινωνικής και Εταιρικής Διακυβέρνησης (ESG). Η εταιρεία ήταν μία από τις πρώτες του κλάδου που από το 2017 είχε ενσωματώσει στην επενδυτική της διαδικασία τα κριτήρια που σχετίζονται με τις παραπάνω Αρχές.

Τα τελευταία δύο χρόνια διατίθεται στο επενδυτικό κοινό μέσω του Δικτύου Καταστημάτων της Τράπεζας Πειραιώς το A/K Πειραιώς Fund of Funds Μικτό Αμυντικής Στρατηγικής. Ο επενδυτικός σκοπός του εν λόγω A/K είναι να επενδύει σε μετοχές/μερίδια άλλων οργανισμών συλλογικών επενδύσεων (ΟΣΕΚΑ), αξιολογώντας και λαμβάνοντας υπόψη την ύπαρξη και τον βαθμό συμμόρφωσης των επενδύσεων στις Αρχές Περιβαλλοντικής, Κοινωνικής και Εταιρικής Διακυβέρνησης. Οι πελάτες της Τράπεζας Πειραιώς ανταποκρίθηκαν θετικά σε αυτή την πρωτοβουλία έχοντας ήδη επενδύσει €30 εκατ.

Επιπλέον, στο τέλος του 2019, η εταιρεία έλαβε έγκριση από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς για τη διάθεση ενός ακόμη A/K για τους πελάτες του Private Banking της Τράπεζας Πειραιώς με την ονομασία Piraeus Private Banking World Sustainability Balanced Fund, του οποίου οι επενδύσεις υλοποιούνται σε επιλεγμένες μετοχές και ομόλογα εταιρειών μεγάλης και μεσαίας κεφαλαιοποίησης των ΗΠΑ και της Ευρωπαϊκής Ένωσης (συμπεριλαμβανομένης και της Ελλάδας) που έχουν αξιολογηθεί με βάση την υιοθέτηση και εφαρμογή των Αρχών.

Τα κριτήρια ESG έχουν ήδη ενσωματωθεί στην επενδυτική πολιτική της εταιρείας στη διαχείριση κεφαλαίων Ταμείων Επαγγελματικής Ασφάλισης (ΤΕΑ). Αποτέλεσμα αυτής της επενδυτικής στρατηγικής είναι η επιλογή επενδύσεων λαμβάνοντας υπόψη τον αντίκτυπο στους φυσικούς πόρους, στην ευημερία και συνοχή της ελληνικής κοινωνίας, καθώς και στην αποτελεσματικότητα της εταιρικής διακυβέρνησης.

ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

Στο PFM, το περιβάλλον εργασίας συνδυάζει εξοπλισμό και τεχνολογία υψηλών προδιαγραφών με έμφαση την ασφάλεια και την ποιότητα στον χώρο. Η υπάρχουσα υποδομή ακολουθεί σύγχρονα διεθνή πρότυπα και είναι ανάλογη με αυτή που χρησιμοποιείται στα Dealing Rooms βελτιώνοντας τις επαγγελματικές ικανότητες και δεξιότητες των στελεχών που τις αξιοποιούν. Μέσα από τις δυνατότητες του εξοπλισμού, ο κάθε χρήστης έχει πρόσβαση, εκτός του προσωπικού του υπολογιστή, σε πάνω από 50 άλλες πηγές και τερματικά, που περιλαμβάνουν πλατφόρμες διαπραγμάτευσης, συστήματα καταχώρισης συναλλαγών, συστήματα διαχείρισης κινδύνων καθώς και εξειδικευμένες εφαρμογές ελέγχου της συνολικής δραστηριότητας προκειμένου να έχει στη διάθεσή του όλα τα απαραίτητα μέσα που θα διευκολύνουν την εργασία του.

Χωροταξικά ακολουθείται το σύστημα "Free-Seating", το οποίο παρέχει τη δυνατότητα αλλαγής θέσης εργασίας σε πραγματικό χρόνο χωρίς να είναι απαραίτητη η μεταφορά συστημάτων και εξοπλισμού, έχοντας συγκεντρωμένους τους προσωπικούς υπολογιστές σε κεντρικό χώρο στο κτήριο. Πέραν του προφανούς επιχειρηματικού πλεονεκτήματος που προσδίδει η ευελιξία αυτή, η συγκεκριμένη αρχιτεκτονική συστημάτων διευκολύνει τα μέγιστα την κεντρική διαχείριση συστημάτων, χωρίς οχλήσεις για τον εργαζόμενο, απομακρύνει θερμικά φορτία προσφέροντας ποιότητα στον χώρο εργασίας και συμβάλλει καταλυτικά στην αντιμετώπιση έκτακτων περιστατικών (contingency planning & business continuity). Η χωροταξική διαμόρφωση διευκολύνει την επικοινωνία και προάγει την ομαδικότητα. Όλη η διαρρύθμιση ακολουθεί τη φιλοσοφία "Open Space" με παράλληλη ομοιογένεια όλων των θέσεων εργασίας. Έτσι, δημιουργήθηκε ένας χώρος που λειτουργεί ως ενιαίο σύνολο και διέπεται από αίσθηση συνέχειας και ευταξίας.

Η δραστηριότητα του PFM δημιουργεί την ανάγκη συνεχούς ενημέρωσης και εκπαίδευσης, παρέχοντας στους εργαζόμενους την ευκαιρία να αναπτύξουν ικανότητες διαχείρισης και επίλυσης σύνθετων καταστάσεων. Με γνώμονα το αντικείμενο των

εργασιών, το PFM έχει υιοθετήσει πρακτικές που στόχο έχουν τη βελτίωση των επαγγελματικών δεξιοτήτων και ικανοτήτων που απαιτούνται για την αντιμετώπιση των παρόντων και των μελλοντικών απαιτήσεων της επιχειρηματικής δραστηριότητας.

Περισσότερες από 300 συμμετοχές, από στελέχη του τομέα, πραγματοποιήθηκαν σε εκπαιδεύσεις/ενημέρωσεις που διοργάνωσαν περίπου 40 φορείς στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, αξιολογώντας και προτε- ραιοποιώντας τη σημαντικότητά τους, με προσανατολισμό στο ποιοτικό αποτέλεσμα. Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα του τομέα εστίασε κυρίως σε τρεις άξονες, οι οποίοι απορρόφησαν σχεδόν το 85% των συνολικών εκπαιδευτικών ανθρωποωρών: (α) στην εκπαίδευση/ ενημέρωση στο αντικείμενο εργασίας του στελέχους, (β) στην Υγεία και Ασφάλεια στην εργασία, και (γ) στην εκπαίδευση σε διοικητικά θέματα.

Το PFM επενδύει στη νέα γενιά και παράλληλα αναγνωρίζει ότι η ποιοτική εκπαίδευση αποτελεί θεμελιώδη παράγοντα της βιώσιμης ανάπτυξης. Ως εκ τούτου, το 2019 στήριξε το πρόγραμμα της Τράπεζας Project Future (βλ. Κεφάλαιο Κοινωνία, σελ. 215-217) και αναταποκρίθηκε οργανωμένα στην υλοποίηση της εκπαιδευτικής άσκησης 20 φοιτητών. Στόχος του Τομέα είναι να διευρύνει περαιτέρω τη συγκεκριμένη συνεργασία προς όφελος τόσο των νέων όσο και των στελεχών του και έτσι επικαιροποιεί σε ετήσια βάση την πολιτική εκπαίδευσης φοιτητών.

Το PFM μεριμνά για την υγεία και ασφάλεια των εργαζόμενων και προς τούτο παροτρύνει τη συμμετοχή των στελεχών του σε σεμινάρια υγείας και ετοιμότητας σε καταστάσεις εκτάκτων αναγκών. Ακολουθεί τη νομοθεσία και διενεργεί τακτικές εκκένωσεις κτηρίων, παρακολουθώντας τη συμμόρφωση με τις νομοθετικές διατάξεις και επικαιροποιώντας κατάλληλα τις σχετικές διαδικασίες του. Επιπλέον, και πέρα από τον συντονισμό των τακτικών ιατρικών επισκέψεων, υλοποιείται σχέδιο λειτουργίας ιατρείου στον χώρο εργασίας, το οποίο βρίσκεται στο στάδιο της διαμόρφωσης του χώρου και της παραλαβής του απαραίτητου εξοπλισμού.

Πέραν της διακριτής δομής και των ρόλων και αρμοδιοτήτων που έχουν επιφορτισθεί οι μονάδες PFM, έχουν θεσμοθετηθεί επιμέρους επιτροπές οι οποίες αξιολογούν το σύνολο των δραστηριοτήτων PFM, συνδράμουν στην ομαλή λειτουργία και διοίκηση του τομέα και προάγουν τη συνεργασία και την ανταλλαγή απόψεων.

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΕΣ ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΠΕΛΛΑΤΕΣ

Το PFM συναλλάσσεται με τους πελάτες και συνεργάτες

μέσω ενός συστηματικού διαλόγου στοχεύοντας στη δημιουργία και διατήρηση σχέσεων που προσθέτουν αξία στους πελάτες της Τράπεζας. Η πρακτική αυτή πραγματοποιείται σε ετήσια βάση με συνέπεια. Στόχος είναι η κατανόηση και η ανταπόκριση στις προσδοκίες των πελατών και των συνεργατών PFM.

Μέσα από την αξιοποίηση των σχέσεων με τους επενδυτικούς οίκους διεξήχθησαν ενημερωτικές εκδηλώσεις για μεγάλους πελάτες [περίπου 200, του Personal Banking, σε συνεργασία με διεθνείς οίκους (Franklin Templeton, Pimco κ.λπ.)], καθώς και εκδηλώσεις προς θεσμικούς επενδυτές (περίπου 100) με τη συμμετοχή της Ανώτατης Διοίκησης. Σε ανάλογο πλαίσιο κινήθηκαν και οι εκδηλώσεις που πραγματοποιήθηκαν στις εγκαταστάσεις του PFM προς στελέχη επιλεγμένων εταιρειών (περίπου 100) για να ενημερωθούν για προϊόντα και υπηρεσίες Trade Finance, επενδυτικών προϊόντων και ηλεκτρονικής τραπεζικής. Μείζονος σημασίας ήταν η διοργάνωση της ημερίδας της Πειραιώς ΑΕΔΑΚ, για τέταρτη συνεχή χρονιά, με θέμα «Διαχείριση Αποθεματικών Ασφαλιστικών Ταμείων», με 200 προσκεκλημένους από την Ελλάδα και το εξωτερικό.

ΤΙΜΗΤΙΚΕΣ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ

Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών επισφραγίστηκε με σειρά από τιμητικές διακρίσεις:

Η ΑΕΔΑΚ έλαβε, από διεθνείς οίκους αξιολόγησης, διακρίσεις στις κατηγορίες της καλύτερης Εταιρείας Asset Management στην Ελλάδα, ενώ οι διαχειριστές της κατατάσσονται στους δέκα καλύτερους διαχειριστές κεφαλαίων στην Ελλάδα.

Για την κατηγορία Ενοποίησης Συστημάτων απονεμήθηκε από την Impact BITE το Bronze Award στην εφαρμογή Investments Online System (IOS), η οποία σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του έργου «Επενδυτικά Προϊόντα & Υπηρεσίες».

Το 2019 συνεχίστηκε η επιλογή της Τράπεζας Πειραιώς ως προτιμητέας Τράπεζας Θεματοφυλακής Ελλήνων Θεσμικών Επενδυτών. Ως επιστέγασμα της ποιότητας εξυπηρέτησης Πελατών της Τράπεζας, της απονεμήθηκε το Παγκόσμιο Βραβείο για τις Υπηρεσίες Securities & Custody Services. Στη Διαχείριση Σχέσεων και Υπηρεσιών πελάτη έλαβε βραβείο για δεύτερη συνεχή χρονιά, καθώς και διακρίσεις στελέχους Global Custodian Legend για τη διαχρονική συνεισφορά στην ανάπτυξη των Μετασυναλλακτικών Υπηρεσιών.

NPE MANAGEMENT UNIT

Η διαχείριση του προβληματικού χαρτοφυλακίου της Τράπεζας παραμένει ένας από τους σημαντικότερους πυλώνες του στρατηγικού σχεδίου της. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα προέβη στη σύναψη στρατηγικής συνεργασίας με την εξειδικευμένη εταιρεία διαχείρισης δανείων Intrum Hellas (Receivables Servicer), στην οποία ανατέθηκε η αποκλειστική διαχείριση Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (MEA/NPE) ονομαστικής αξίας €27 δισ. Η εν λόγω συνεργασία αναμένεται να συμβάλει ουσιαστικά στη βελτιστοποίηση της αποτελεσματικότητας των ενεργειών μείωσης των MEA.

Η Μονάδα NPE Management Unit συστάθηκε τον Οκτώβριο του 2019 με αποστολή την πλήρη και συνολική ευθύνη για την παρακολούθηση της συνεργασίας με τον Receivables Servicer, τον καθορισμό της στρατηγικής μείωσης των MEA (NPE Strategy Plan) και την παρακολούθηση της εκτέλεσής της, καθώς και την παρακολούθηση του χρηματοοικονομικού αποτελέσματος (P&L) των υπό διαχείριση MEA (τιτλοποιημένων ή μη).

Ειδικότερα, η Μονάδα απαρτίζεται από τρεις (3) πυλώνες με τις, μεταξύ άλλων, ακόλουθες βασικές αρμοδιότητες:

NPE STRATEGY, PLANNING & MONITORING

01. Σύνταξη του ετήσιου προϋπολογισμού μείωσης του MEA χαρτοφυλακίου σε συνεργασία με τον Receivables Servicer και τις λοιπές Μονάδες της Τράπεζας που εμπλέκονται στην παρακολούθηση του MEA χαρτοφυλακίου και τακτική παρακολούθηση των αποτελεσμάτων σχετικά με την επίτευξη των στόχων και των επιμέρους KPIs.
02. Καθορισμός της περιμέτρου των προς πώληση χαρτοφυλακίων.
03. Προετοιμασία για την ενημέρωση των Επιτροπών της Ανώτατης Διοίκησης της Τράπεζας προς εποπτικούς μηχανισμούς (HFSF, SSM, JST) και προς εξωτερικούς συμβούλους και τους ορκωτούς ελεγκτές της Τράπεζας.
04. Συνδιαχείριση του μηχανισμού χρεώσεων (Billing Engine) για την απόδοση της προμήθειας διαχείρισης (Servicing Fee) στους Receivables Servicer και REO Servicer.
05. Συντονισμός των Μονάδων για την υλοποίηση μεταφοράς της διαχείρισης των πιστούχων μεταξύ της Τράπεζας Core Banking και της περιμέτρου του Receivables Servicer.
06. Διαχείριση και Σχεδιασμός του προϋπολογισμού εξόδων.

NPE PORTFOLIO MANAGEMENT

01. Συμμετοχή στις εγκριτικές επιτροπές της Τράπεζας, εκπροσωπώντας τον Receivables Servicer με τον οποίο συνεργάζεται για τον καθορισμό της μεθοδολογίας διαχείρισης των πελατών.
02. Συνεργασία με τις Μονάδες Group Risk Management, Group Financial Management και τον Receivables Servicer για την υποστήριξη προτάσεων που αφορούν τις προβλέψεις.
03. Συμμετοχή σε τραπεζικές αποφάσεις οι οποίες σχετίζονται με το χαρτοφυλάκιο του Project SOLAR.
04. Αξιολόγηση εισηγήσεων του Receivables Servicer για τα προϊόντα και υποβολή προτάσεων στις αρμόδιες εγκριτικές επιτροπές.

NPE GOVERNANCE & OPERATIONS

01. Λειτουργία ως συνδετικός κρίκος μεταξύ Τράπεζας και Receivables Servicer:
 - αλληλεπίδραση μεταξύ του Receivables Servicer και της Τράπεζας (επίλυση διαφορών, ενημερώσεις εγχειριδίων, ιστορικό πελατών),
 - διαχείριση προτεινόμενων αλλαγών από Receivables Servicer, και
 - ενημέρωση σχετικά με τις προτεινόμενες οργανωτικές αλλαγές του Receivable Servicer και τυχόν σχολιασμός αυτών στο πλαίσιο των SLAs.
02. Καταχώριση των αιτημάτων βελτιώσεων υποδομών (IT Requests) που υποβάλλονται από τον Receivables Servicer προκειμένου να αξιολογείται η υλοποίησή τους από τους μηχανισμούς της Τράπεζας.
03. Συντονισμός της συμβατικής σχέσης.
04. Συντονισμός ενεργειών για θέματα Ποιότητας Δεδομένων (Data Quality) που προκύπτουν από την εφαρμογή του Πλαισίου Διακυβέρνησης Δεδομένων της Τράπεζας.
05. Υποστήριξη, μεσολάβηση και παρακολούθηση της ολοκλήρωσης των διορθωτικών ενεργειών που προκύπτουν από τα ευρήματα των επιθεωρήσεων (Internal Audit, Credit Control, Compliance).

Το Συμβούλιο Εποπτείας και Διαχείρισης Καθυστερήσεων, που έχει μεταξύ άλλων την ευθύνη της στρατηγικής διαχείρισης των δανείων σε καθυστέρηση, συνεργάζεται με τη Διαχείριση Κινδύνων Ομίλου για την αμοιβαία κατανόηση και ανάπτυξη της κατάλληλης μεθοδολογίας αναφορικά με την αξιολόγηση των κινδύνων του χαρτοφυλακίου αρμοδιότητας του Receivables Servicer.

Η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου ενημε-

ρώνεται, κατ' ελάχιστο σε μηνιαία βάση, για την εξέλιξη του χαρτοφυλακίου αρμοδιότητας του Receivables Servicer και παρακολουθεί την εξέλιξη των βασικών μεγεθών ανά χαρτοφυλάκιο, ανεξάρτητα αλλά και σε σχέση με τους στόχους που έχει αναλάβει να επιτύχει η Τράπεζα προς τον SSM και το ΤΧΣ, και ως εκ τούτου την αποτελεσματικότητα της συνεργασίας με την Intrum Hellas.

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ INTRUM

Το 2019 ολοκληρώθηκε η στρατηγική συμφωνία με την Intrum για την ίδρυση της κορυφαίας εταιρείας διαχείρισης πιστώσεων στην Ελλάδα, μία συμφωνία ορόσημο για την Τράπεζα Πειραιώς όσον αφορά τη στρατηγική της για τη μείωση των κινδύνων του ισολογισμού, και ταυτόχρονα μία ισχυρή ψήφο εμπιστοσύνης από την Intrum στις προοπτικές της ελληνικής οικονομίας.

Η νέα εταιρεία διαχείρισης, που ανήκει κατά 80% στην Intrum και κατά 20% στην Τράπεζα Πειραιώς, διαχειρίζεται, σε αποκλειστική βάση, το υφιστάμενο χαρτοφυλάκιο MEA και ακίνητης περιουσίας που βρίσκεται στην ιδιοκτησία της Τράπεζας (REO) μαζί με νέα MEA και REO που θα δημιουργούνται, ενώ επιπλέον μπορεί να διαχειρίζεται MEA και REO από τρίτες πηγές.

Τα βασικά οφέλη για την Τράπεζα Πειραιώς από την συναλλαγή είναι:

01. Η αναβάθμιση των προοπτικών ανάκτησης των MEA της Τράπεζας, διευκολύνοντας την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί από την Τράπεζα για μείωση των MEA.
02. Μόχλευση της εσωτερικής πλατφόρμας διαχείρισης MEA της Τράπεζας, με τις βέλτιστες πρακτικές αγοράς και την εκτεταμένη εμπειρία της Intrum στη διαχείριση απαιτήσεων από δάνεια και πιστώσεις σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες.
03. Δημιουργία της κορυφαίας ανεξάρτητης εταιρείας διαχείρισης στην Ελλάδα που υποστηρίζει τις συναλλαγές σε MEA που προγραμματίζει η Τράπεζα.

Η στρατηγική συμφωνία με την Intrum ολοκληρώθηκε σε εξαιρετικά σύντομο χρονικό διάστημα (4,5 μήνες), καταδεικνύοντας την ευελιξία και αποτελεσματικότητα της Τράπεζας Πειραιώς. Για την επιτυχή έκβαση του έργου εργάστηκαν αδιαλείπτως για το διάστημα αυτό 12 ομάδες εργασίας από όλες τις λειτουργικές μονάδες της Τράπεζας.

Η Τράπεζα Πειραιώς μετά τη συναλλαγή είναι ένας ευέλικτος και προσανατολισμένος στο αποτέλεσμα οργανισμός, που εστιάζει στις βασικές τραπεζικές

δραστηριότητες και συνεχίζει να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πελατών, των μετόχων και όλων των εταίρων της.

ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ NON-CORE ASSETS

Η Μονάδα Διεθνών Δραστηριοτήτων και Non-Core Assets επικεντρώθηκε την τελευταία τριετία στην επίτευξη των δεσμεύσεων του Ομίλου Πειραιώς, τηρώντας τη συμφωνία με τη Γενική Διεύθυνση Ανταγωνισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την υλοποίηση του Σχεδίου Αναδιάρθρωσης ως προς την απομόχλευση του Ομίλου από διεθνείς δραστηριότητες και non-core assets.

Μετά και την ολοκλήρωση των πωλήσεων των θυγατρικών τραπεζών του Ομίλου το 2018 σε Ρουμανία και Σερβία, καθώς και των συμμετοχών του Ομίλου στις εταιρείες AVIS και Αττική Οδός, ολοκληρώθηκε και η πώληση των θυγατρικών τραπεζών σε Αλβανία και Βουλγαρία τον Φεβρουάριο και Ιούνιο του 2019 αντίστοιχα.

Όλες οι ανωτέρω συναλλαγές επιτεύχθηκαν μετά και τη διενέργεια ανταγωνιστικών διαδικασιών πώλησης, ανεξάρτητα για την εκάστοτε συναλλαγή, με συμμετοχή στρατηγικών και χρηματοοικονομικών, τοπικών και διεθνών επενδυτών. Παράλληλα για κάθε συναλλαγή, οι συνεχείς και έντονες διαπραγματεύσεις με πολλαπλούς επενδυτές, καθώς και η άμεση συνεργασία με τις κανονιστικές αρχές σε κάθε χώρα ξεχωριστά, συντέλεσαν στη διασφάλιση σημαντικά υψηλότερου τιμήματος σε σύγκριση με τις αντίστοιχες δεσμευτικές προσφορές που είχαν υποβληθεί αλλά και στην ελαχιστοποίηση του κινδύνου μη ολοκλήρωσης.

Οι ενέργειες της Μονάδας οδήγησαν στην αποεπένδυση του Ομίλου πέραν των €6 δισ. RWA με 120 μονάδες βάσης θετική επίδραση στα εποπτικά κεφάλαια του Ομίλου, και συντέλεσαν ουσιαστικά στην ολοκλήρωση και αποδέσμευση του Ομίλου από το Σχέδιο Αναδιάρθρωσης. Κατά συνέπεια της επικέντρωσης του Ομίλου στην εγχώρια αγορά, η σημερινή διάρθρωση και οι αρμοδιότητες του τμήματος διαφοροποιούνται σημαντικά. Το τμήμα έχει αναλάβει συναλλαγές συγχωνεύσεων και εξαγορών του Ομίλου τόσο σε τοπικό όσο και διεθνές επίπεδο, ενώ παράλληλα έχει την εποπτεία των Μονάδων International Business Unit (IBU) και Financial Institutions, της θυγατρικής τράπεζας στην Ουκρανία, καθώς και του υποκαταστήματος της Τράπεζας στο Λονδίνο.

INTERNATIONAL BUSINESS UNIT (IBU)

Το IBU εξυπηρετεί πέραν των 4.500 αλλοδαπά νομικά πρόσωπα, οι δραστηριότητες των οποίων χρήζουν αυξημένων μέτρων ιδιαίτερης επιμέλειας, αυστηρότερης και συνεχούς εποπτείας και ενδεδειγμένης εξέτασης, αξιολόγησης και εξακρίβωσης όλων των συναλλαγών. Η στρατηγική της Μονάδας εξελίχθηκε από διαχειριστική σε αναπτυξιακή πελατοκεντρική. Το 2019 επιτεύχθηκε σημαντική αύξηση των εσόδων από προμήθειες (+74%), καθώς και των εργασιών κίνησης κεφαλαίων (+75%). Εκτελέστηκαν πέραν των 200.000 εισερχόμενα και εξερχόμενα εμβάσματα, και οι καταθέσεις ανήλθαν στα €0,2 δισ. κατά το τέλος του 2019.

FINANCIAL INSTITUTIONS

Η Μονάδα φέρει την ευθύνη καθορισμού, ανανέωσης, τροποποίησης ή/και κατάργησης όλων των πιστοδοτικών σχέσεων του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς με Χρηματοπιστωτικά Ιδρύματα. Το 2019 αξιολογήθηκαν ή/και παρακολουθήθηκαν πέραν των 350 τραπεζικά ιδρύματα, υπαγόμενα σε 150 Τραπεζικούς Ομίλους, με εγκεκριμένα πιστωτικά όρια που φτάνουν το ποσό των €11 δισ. Από την ίδρυση της Μονάδας το 2003 μέχρι και σήμερα, η Τράπεζα δεν υπέστη καμία ζημία/απώλεια κεφαλαίων από τα Χρηματοπιστωτικά Ιδρύματα.

JSC PIRAEUS BANK ICB

Η παρουσία της Τράπεζας Πειραιώς στην Ουκρανία ξεκίνησε το 2007 με την εξαγορά της τοπικής τράπεζας International Commerce Bank. Στο τέλος του 2019 το Δίκτυο της JSC Piraeus Bank ICB αριθμούσε 18 καταστήματα σε όλη τη χώρα.

ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΛΟΝΔΙΝΟΥ

Το Κατάστημα της Τράπεζας Πειραιώς στο Λονδίνο λειτουργεί από το 1999 και εποπτεύεται από τις αρμόδιες τοπικές αρχές, υποστηρίζοντας κυρίως τις εργασίες της Τράπεζας Πειραιώς και των θυγατρικών της.

ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΦΡΑΝΚΦΟΥΡΤΗΣ

Το κατάστημα Φρανκφούρτης εντάχθηκε στον Όμιλο της Τράπεζας Πειραιώς το 2ο εξάμηνο του 2012, μετά την εξαγορά στοιχείων Ενεργητικού Παθητικού της πρώην ATEbank. Το κατάστημα Φρανκφούρτης είναι η μοναδική παρουσία της Τράπεζας Πειραιώς στην Κεντρική Ευρώπη, και η Τράπεζα Πειραιώς είναι η μο-

ναδική ελληνική τράπεζα που δραστηριοποιείται στη Γερμανία. Η Τράπεζα Πειραιώς από το τέλος του 2017, στο πλαίσιο της νέας στρατηγικής της, αποφάσισε τη μεταστροφή του υφιστάμενου μοντέλου από κατάσταση Λιανικής σε Κέντρο Παροχής Υπηρεσιών και Τραπεζικής Εξυπηρέτησης Εξωστρεφών Ελληνικών Επιχειρήσεων. Σήμερα, το Κατάστημα της Τράπεζας Πειραιώς στην Φρανκφούρτη προσφέρει στην πελατειακή της βάση ευρεία γκάμα προϊόντων και υπηρεσιών.

INTERNATIONAL BANK RELATIONS

Το 2019 η Μονάδα International Bank Relations εντάχθηκε στη Διεύθυνση Εταιρικής και Επενδυτικής Τραπεζικής, στο πλαίσιο της συντονισμένης προσπάθειας της Τράπεζας να ενισχύσει τις στρατηγικές συνεργασίες της με μεγάλα πιστωτικά ιδρύματα μέσω των οποίων θα προαχθεί η εξυπηρέτηση του πελατολογίου της.

Το ευνοϊκότερο οικονομικό περιβάλλον, μετά την άρση των capital controls, συνέβαλε θετικά στη συστηματική προσπάθεια της Μονάδας για προσέλκυση εργασιών. Ως αποτέλεσμα, η χορήγηση υψηλών ορίων εμπορικών συναλλαγών από σημαντικό αριθμό διεθνών τραπεζικών ομίλων (on a clean line basis) αυξήθηκε σημαντικά το τελευταίο τρίμηνο του 2019. Παράλληλα, η Τράπεζα Πειραιώς πλέον θεωρείται στρατηγικός συνεργάτης μεγάλων τραπεζικών ομίλων για συνεργασία στην Ελλάδα. Έχοντας συμμετάσχει σε σημαντικά έργα, θεωρείται ως η κατεξοχήν τράπεζα στην Ελλάδα που υποστηρίζει τις εμπορικές συναλλαγές μεγάλων κοινοπραξιών.

ΕΡΓΑΣΙΕΣ REAL ESTATE

PICAR AEE

Η εταιρεία έχει αναλάβει την αξιοποίηση και εκμετάλλευση του Μεγάρου City Link –ιδιοκτησίας του Μετοχικού Ταμείου Στρατού (ΜΤΣ), συνολικού εμβαδού περίπου 65.000 τ.μ., που καλύπτει το οικοδομικό τετράγωνο μεταξύ των οδών Σταδίου, Βουκουρεστίου, Πανεπιστημίου και Αμερικής στο κέντρο της Αθήνας– έως το έτος 2027, με δυνατότητα μονομερούς παράτασης της αποκλειστικής χρήσης έως το έτος 2052.

Οι χρήστες του πολυώρου City Link συγκαταλέγονται στις πλέον αξιόπιστες και γνωστές επιχειρήσεις στην ελληνική και την παγκόσμια αγορά και προσδίδουν ιδιαίτερο κύρος στο συγκρότημα και στην εταιρεία.

Το 2019, στο πλαίσιο οργάνωσης στρατηγικού σχεδί-

ου για την αιεφόρο ανάπτυξη του Μεγάρου City Link, η εταιρεία, σε συνεργασία με την Τράπεζα Πειραιώς, προέβη στις απαραίτητες ενέργειες με στόχο να λάβει το Μέγαρο σχετικό πιστοποιητικό (Sustainability Certificate) από το Γερμανικό Συμβούλιο Αειφόρου Ανάπτυξης Κτηρίου (Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen – DGNB eV), το οποίο ορίζει το σύστημα για την αιεφόρο ανάπτυξη κατασκευών και αστικών περιοχών. Το 2020 αναμένονται η ολοκλήρωση των απαραίτητων παρεμβάσεων, η αξιολόγησή τους από τους επόπτες και η λήψη της πιστοποίησης, καθώς και η απονομή του σχετικού βραβείου.

Οι χώροι του Μεγάρου City Link αξιοποιήθηκαν και λειτουργήσαν πλήρως για το έτος 2019. Σε συνδυασμό με την αυξανόμενη τουριστική κίνηση σημειώθηκε μεγαλύτερη προσέλκυση επισκεπτών με αυξανόμενα οφέλη για τις δραστηριοποιούμενες επιχειρήσεις του πολυώρου. Στο γεγονός συνέτειναν οι εκδηλώσεις και οι δραστηριότητες που αναλήφθηκαν από την Picar σε διάφορες εορταστικές περιόδους (βλ. Κεφάλαιο *Πελάτες, ενότητα Εταιρική Επικοινωνία και Προβολή*, σελ. 174). Στόχος για το 2020 είναι η αποτελεσματικότερη εκμετάλλευση και η καλύτερη αξιοποίηση των χώρων του City Link. Πιθανή αναθεώρηση των χώρων αποτελεί σημαντικό μέρος του στρατηγικού σχεδιασμού της εταιρείας για το άμεσο μέλλον.

ΠΕΙΡΑΙΩΣ REAL ESTATE ΑΕ

Η Πειραιώς Real Estate ΑΕ είναι εταιρεία παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών ακίνητης περιουσίας και αποτελεί τη βασική συνιστώσα της δυναμικής παρουσίας του Ομίλου στον τομέα του Real Estate, ενώ παράλληλα ηγείται αριθμού άλλων θυγατρικών εταιρειών στην Ελλάδα.

Η εταιρεία παρέχει όλο το φάσμα των υπηρεσιών για τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και τη διαχείριση ακίνητης περιουσίας. Το αντικείμενό της περιλαμβάνει εκτιμήσεις ακινήτων, υπηρεσίες διαχείρισης πώλησης και εκμίσθωσης ακινήτων, διοίκηση και παρακολούθηση κατασκευής έργων (Project Management & Monitoring), διαχείριση λειτουργίας ακινήτων (project & facility management), καθώς και υπηρεσίες συμβούλου επενδύσεων.

Το 2019, τα συνολικά έσοδα της εταιρείας ανήλθαν σε €10,5 εκατ. από λειτουργικές δραστηριότητες και €0,2 εκατ. από λοιπά έσοδα. Από το σύνολο των €10,5 εκατ. ποσοστό περίπου 51% προήλθε από υπηρεσίες εκτίμησης ακινήτων, ποσοστό περίπου 38% προήλθε από υπηρεσίες διαχείρισης πώλη-

σης και λοιπών συμβουλευτικών υπηρεσιών, ενώ τα υπόλοιπα έσοδα προήλθαν από υπηρεσίες έργων Project Management & Monitoring, από υπηρεσίες διαχείρισης εμπορικών κέντρων (City Link στην Αθήνα, Εμπορικό Κέντρο «Λιμάνι» στη Θεσσαλονίκη και Εμπορικό Κέντρο "Kosmopolis Park" στην Κομοτηνή), από την παροχή υπηρεσιών διοίκησης εταιρειών καθώς και λοιπά έσοδα.

Η εταιρεία από το 2018 έχει προχωρήσει σε σημαντικές ενέργειες ανάπτυξης των υπηρεσιών διαχείρισης πώλησης ακινήτων. Η διαχείριση της πρωτοποριακής ηλεκτρονικής πλατφόρμας δημοπρασιών *Properties4sale* για την προώθηση πώλησης ακινήτων αλλά και τα πολλαπλά κανάλια πωλήσεων (μεσσίτες, διαγωνισμοί, Δίκτυο Καταστημάτων) συνέβαλαν στη στοχευμένη διάθεση ακινήτων του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς. Πρόσθετα αναπτύχθηκε το εταιρικό site *www.pbre.gr* ώστε να ενεργεί αναρτήσεις ακινήτων προς διάθεση αλλά και να δέχεται αιτήματα πελατών για αγορά ακινήτων. Η εταιρεία επικεντρώνεται στην ενεργό διαχείριση των ακινήτων του Ομίλου με βάση ενδεδειγμένα οικονομικά μοντέλα και πρακτικές αξιοποίησης, προκειμένου να επιτευχθεί αποτελεσματικότερη διαχείριση.

Επιπλέον, η εταιρεία παρείχε συμβουλευτικές υπηρεσίες διαχείρισης χαρτοφυλακίου ακινήτων και εξειδικευμένη τεχνογνωσία για την αξιοποίηση και διαχείριση του συνολικού χαρτοφυλακίου ακινήτων των εταιρειών του Ομίλου. Ειδικότερα, προσφέρθηκαν υπηρεσίες για τον τεχνικό, νομικό, συμβολαιογραφικό και κτηματολογικό έλεγχο ιδιοκτησίας, την προετοιμασία και βελτίωση των ακινήτων για προώθηση προς πώληση, την ενιαία οργάνωση, καταγραφή και αξιολόγηση όλων των φακέλων ακινήτων, την τμηματοποίηση του χαρτοφυλακίου για αποτελεσματικότερη διαχείριση, τη διαμόρφωση και διαχείριση δικτύων πώλησης και προώθησης ακινήτων, καθώς και την αξιολόγηση και την παροχή συμβουλών για την πωλησιακή ωρίμανση των ακινήτων.

Παράλληλα, η εταιρεία έχει αναπτύξει μεθοδολογίες και εργαλεία με τα οποία υποστηρίζει διάφορες μονάδες της Τράπεζας και λοιπές εταιρείες του Ομίλου για την ποιοτική αξιολόγηση των υποθηκευμένων αλλά και ιδιόκτητων ακινήτων τους, ώστε να διευκολύνεται η λήψη αποφάσεων κατά την αναδιάρθρωση μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων και τη διαδικασία πλειστηριασμών αλλά και για την αξιοποίηση και πώληση των ακινήτων.

Η Πειραιώς Real Estate, σε συνεργασία με την Τράπεζα Πειραιώς και με άλλες εταιρείες, υλοποιεί

από το 2014 συμβάσεις με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων για τη διαχείριση των Ταμείων Αστικής Ανάπτυξης του προγράμματος JESSICA καθώς και συμβάσεις παροχής υπηρεσιών χρηματοοικονομικού συμβούλου με το Ελληνικό Δημόσιο μέσω του Ταμείου Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας Δημοσίου ΑΕ σε θέματα καταγραφής, αξιοποίησης δημόσιας ακίνητης περιουσίας.

Η Πειραιώς Real Estate, ακολουθώντας τις Αρχές της Υπεύθυνης Επενδυτικής (PRI), λειτουργεί αναγνωρίζοντας ότι ένα οικονομικά αποδοτικό, βιώσιμο, χρηματοοικονομικό σύστημα είναι αναγκαίο για τη μακροπρόθεσμη δημιουργία αξίας για το περιβάλλον και την κοινωνία ως σύνολο.

Οι πολιτικές που ακολουθούνται περιλαμβάνουν την ανάπτυξη βιώσιμων επιχειρηματικών πλάνων, την αξιολόγηση και διαχείριση σημαντικών ακινήτων με γνώμονα την αειφόρο ανάπτυξη, την εξοικονόμηση ενέργειας μέσω της ανάπτυξης συστημάτων παρακολούθησης κατανάλωσης φυσικών πόρων και τη διαρκή ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος.

Στόχος της εταιρείας για το 2020 είναι η διατήρηση και βελτίωση της κερδοφορίας της, χρησιμοποιώντας νέα συστήματα και εργαλεία που αναπτύσσει, καθώς και η διεύρυνση της πελατειακής βάσης και της γκάμας παρεχόμενων υπηρεσιών και η ουσιαστική συμβολή και υποστήριξη, μέσω της ενεργούς διαχείρισης του χαρτοφυλακίου ακινήτων, στην επίτευξη των δεσμεύσεων και στόχων του Ομίλου.

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ, ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΟΜΙΛΟΥ

Αξιοποίηση Νέων Τεχνολογιών

Σταθερός πυλώνας της στρατηγικής της Τράπεζας Πειραιώς είναι η διαρκής και συνεπής επένδυση σε τεχνολογίες αιχμής. Με βάση αυτή τη συνιστώσα, στην Τεχνολογία Ομίλου έχει συσταθεί εξειδικευμένη Μονάδα, η οποία επικεντρώνεται στον εντοπισμό και την αφομοίωση νέων τεχνολογικών κατευθύνσεων, βάσει των οποίων η Τράπεζα μπορεί να προσφέρει καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες στους πελάτες της, καθότι η συνεχής τεχνολογική ανάπτυξη συνιστά αναπόσπαστο μέρος του στρατηγικού της πλάνου.

Για την αναλυτική περιγραφή της σύνδεσης των στόχων της Τράπεζας με την Τεχνολογία, βλ. www.piraeusbankgroup.com>Ενημέρωση Επενδυτών>Οικονομικά Στοιχεία>Οικονομικά Αποτελέσματα 2019> Presentation Market Update

Η αναλογία τεχνολογικών επενδύσεων επί των συνολικών δαπανών Τεχνολογίας της Τράπεζας, για το 2019 διαμορφώθηκε στο 29% κατά αντιστοιχία με τον μέσο όρο 300 περίπου χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων παγκοσμίως, όπως αυτός παρέχεται από την εξειδικευμένη εταιρεία Gartner.

Κατά τη διάρκεια του 2019 η στρατηγική αξιοποίησης νέων τεχνολογιών είχε ως αποτέλεσμα την υλοποίηση σημαντικών καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών, οι σημαντικότερες εκ των οποίων περιγράφονται συνοπτικά παρακάτω.

Swift Global Payments Innovation (GPI)

Με στόχο πάντα τη βελτιστοποίηση των υπηρεσιών και βασιζόμενη στην καινοτομία, η Τράπεζα Πειραιώς συμμετείχε στη διεθνή ομάδα σχεδιασμού μίας νέας υπηρεσίας του SWIFT, γνωστής ως "SWIFT Pre-Validation Service". Η υπηρεσία αυτή προσδίδει τη δυνατότητα στις τράπεζες που θα ενταχθούν να ενημερώνουν σε πρώτο χρόνο τους πελάτες τους για

την αποδοχή (από την παραλήπτρια τράπεζα) του εμβάσματος που πρόκειται να στείλουν, με την ολοκλήρωση της καταχώρισης και πριν από την αποστολή του. Το 2019, η Τράπεζα Πειραιώς ήταν η μόνη τράπεζα στην Ελλάδα που λειτούργησε σε πλήρη διασύνδεση με την πλατφόρμα Global Payments Innovation (GPI) του SWIFT, προσφέροντας στους πελάτες της ένα νέο επίπεδο εξυπηρέτησης για τις πληρωμές τους.

Artificial Intelligence: ATM Cash Demand Prediction

Δημιουργήθηκαν αυτόματες ροές για τη συλλογή δεδομένων από τις υπάρχουσες υποδομές δεδομένων της Τράπεζας, προκειμένου να συλλέγεται όλη η πληροφορία που αφορά αναλήψεις, ανεφοδιασμούς και επιστροφές σε βάθος τετραετίας, καθώς επίσης και από το παραγωγικό σύστημα Inventory που περιέχει όλη τη σχετική πληροφορία αναφορικά με τα ATM. Δημιουργήθηκε ειδικός αλγόριθμος Artificial Intelligence που «εκπαιδεύτηκε» με ιστορικά δεδομένα και ήταν σε θέση να κάνει επιτυχή πρόβλεψη ανά ημέρα σε κάθε ATM.

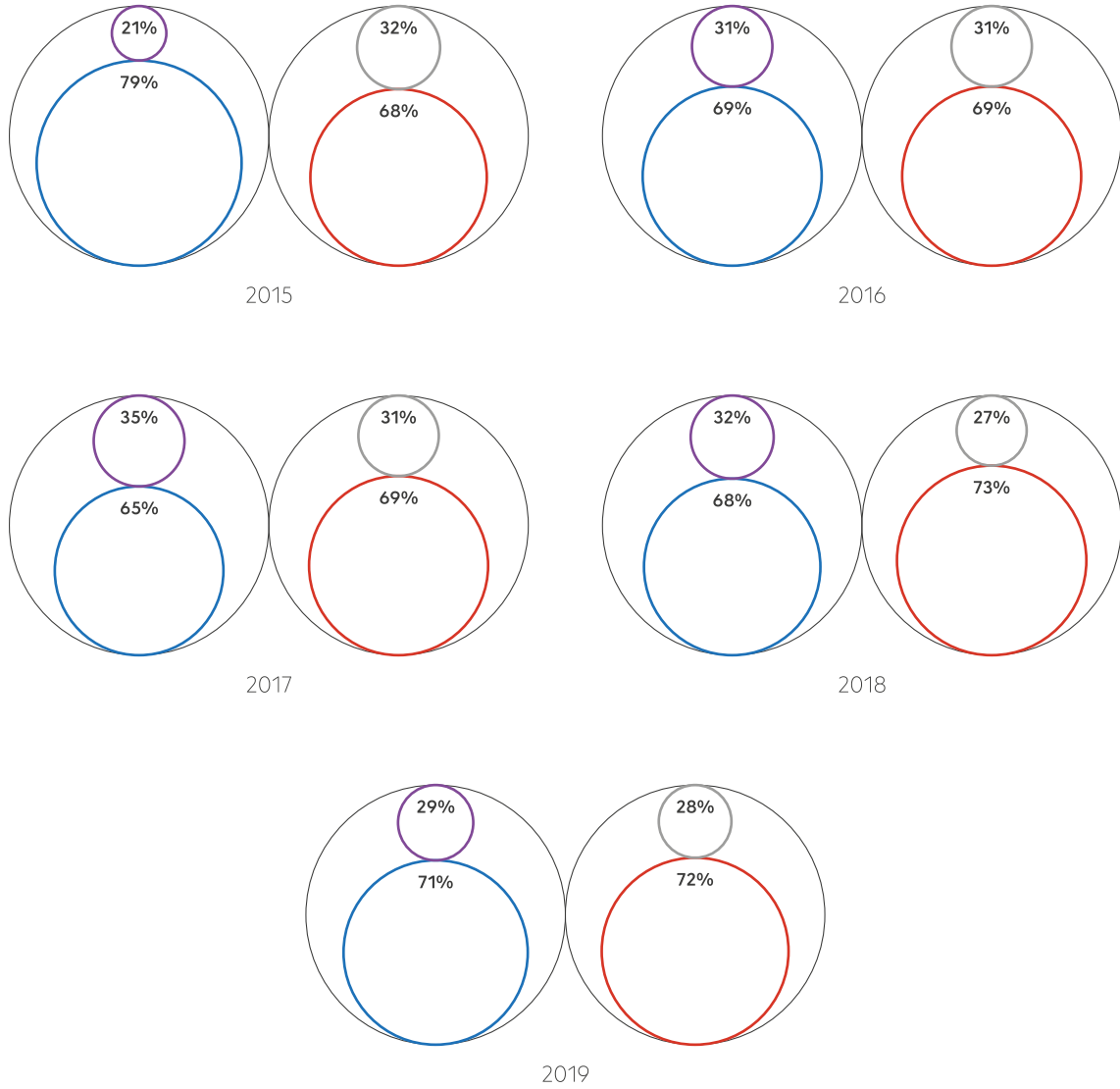
SIP Telephony

Το 2019 ξεκίνησε και ολοκληρώθηκε στο μεγαλύτερο μέρος του το έργο αλλαγής παρόχου τηλεφωνίας με αξιοποίηση της νέας τεχνολογίας SIP. Η αλλαγή προσαρμόζει το δίκτυο τηλεφωνίας της Τράπεζας σε νέες τεχνικές που προσδίδουν μεγαλύτερη διαθεσιμότητα υπηρεσιών και πιο ανοιχτές υπηρεσίες. Στο πλαίσιο του έργου έγινε αναβάθμιση όλου του στόλου των συστημάτων που έχει εγκαταστήσει ο πάροχος στην Τράπεζα και εκσυγχρονίστηκαν οι γραμμές επικοινωνίας με νέες τεχνολογίες.

Εμπλουτισμός e-signature

Με γνώμονα την προσπάθεια για περαιτέρω μείωση του χρόνου αναμονής και ταυτόχρονα βελτιστοποίηση των υπηρεσιών και διαδικασιών του δικτύου, ανασχεδιάστηκαν και εντάχθηκαν στην πλατφόρμα ηλεκτρονικών υπογραφών (e-signature) δύο ακόμη σημαντικές λειτουργίες: (α) οι αιτήσεις των Άμεσων Χρεώσεων (Direct Debit mandates), και (β) των εξερχόμενων εμβασμάτων, γεγονός που μειώνει σημαντικά τη διάρκεια διεκπεραίωσης των συναλλαγών, και το «οικολογικό» αποτύπωμα της Τράπεζας.

Αναλογία λειτουργικών δαπανών έναντι επενδυτικών δαπανών πληροφορικής για την Τράπεζα Πειραιώς



- Επενδυτικές δαπάνες Πειραιώς
- Λειτουργικές δαπάνες Πειραιώς
- Επενδυτικές δαπάνες Gartner
- Λειτουργικές δαπάνες Gartner

ΕΡΓΑ ΚΑΙ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Εκτός από την υλοποίηση των προαναφερόμενων, στο πλαίσιο της εναρμόνισης των προτεραιοτήτων της Μονάδας, σε σχέση με το επιχειρηματικό σχέδιο της Τράπεζας για το 2019, ο τομέας της Τεχνολογίας επικεντρώθηκε σε έργα και δραστηριότητες που προέκυψαν από τις ακόλουθες συνιστώσες:

01. συμμόρφωση με τις θεσμικές δεσμεύσεις και ικανοποίηση των αιτημάτων πληροφοριών των Εποπτικών Αρχών,
02. διαχείριση κινδύνου,
03. μείωση κόστους,
04. αναβάθμιση του χαρτοφυλακίου των υπηρεσιών που παρέχονται στους τελικούς χρήστες της Τράπεζας, εισάγοντας αυτοματοποιημένες ή ψηφιοποιημένες διαδικασίες,
05. ενίσχυση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρονται στους πελάτες της Τράπεζας, χρησιμοποιώντας τεχνολογία αιχμής καθώς και καινοτόμο εξοπλισμό και συστήματα, και
06. διατήρηση της τεχνολογικής αριστείας με την αναβάθμιση της υποδομής, του εξοπλισμού και των εφαρμογών.

Τα σημαντικότερα από αυτά τα έργα περιγράφονται συνοπτικά στις παραγράφους που ακολουθούν.

Ανάπτυξη & Βελτίωση Πληροφοριακών Συστημάτων

Οι υποδομές της Τράπεζας –Δίκτυο Καταστημάτων, ηλεκτρονικά κανάλια και συνεργαζόμενα δίκτυα– που υποστηρίζουν πληρωμές λογαριασμών και γενικότερα υποχρεώσεων προς τρίτους αναβαθμίστηκαν σημαντικά. Οι υποδομές συνδέθηκαν με τη νέα διατραπεζική πλατφόρμα IRIS e-Commerce, προσφέροντας ασφαλείς και γρήγορες πληρωμές για αγορές μέσω διαδικτύου, απευθείας από τον τραπεζικό λογαριασμό. Έγινε επίσης πλήρης προσαρμογή των συστημάτων στους νέους κανόνες της Ευρωπαϊκής Οδηγίας (PSD2) για την ασφάλεια των συναλλαγών.

Υλοποιήθηκε η πρώτη φάση του έργου "Investments Online System – IOS", παραδοτέα της οποίας ήταν η παροχή της δυνατότητας στον χρήστη και κατ'επέκταση στον πελάτη να μεταφέρει μερίδια Αμοιβαίων Κεφαλαίων από ένα μητρώο εκτός του Επενδυτικού Χαρτοφυλακίου (Legacy) σε Επενδυτικό Χαρτοφυλάκιο Λήψης - Διαβίβασης (RTO). Επιπρόσθετα, εμπλουτίστηκε η λειτουργικότητα ώστε σε περιπτώσεις «Ολικής Εξαγοράς Χαρτοφυλακίου» να κλείνει

η επενδυτική θέση (Χαρτοφυλάκιο και Επενδυτικός Λογαριασμός) στο ICE, να απενεργοποιείται το Επενδυτικό Χαρτοφυλάκιο στην εφαρμογή του IOS και αν υπάρχει υπόλοιπο στον Επενδυτικό Λογαριασμό, αυτό να μεταφέρεται στον τροφοδότη λογαριασμό που έχει ορίσει ο πελάτης κατά το άνοιγμα του χαρτοφυλακίου του.

Ενισχύθηκε η διαθεσιμότητα στην εξυπηρέτηση των πελατών της Τράπεζας με τη μετατροπή της διασύνδεσης Authentic – Euronet σε Active/Active. Η διασύνδεση Authentic – Euronet είναι πολύ κρίσιμη για την εξυπηρέτηση των πελατών της Τράπεζας, αφού εξυπηρετεί τις συναλλαγές που γίνονται σε POS στην Ελλάδα και στο εξωτερικό και σε ATM του εξωτερικού με χρεωστικές κάρτες της Τράπεζας Πειραιώς. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι το πλήθος των συναλλαγών που εξυπηρετούνται από την εν λόγω διασύνδεση ανέρχεται σε 27 εκατ. συναλλαγές τον μήνα. Με την υλοποίηση του Active/Active, οι συναλλαγές της διασύνδεσης εξυπηρετούνται από δύο (2) συνδέσεις, ώστε στην περίπτωση που η μία από τις δύο παρουσιάσει πρόβλημα ή πρέπει να απενεργοποιηθεί για λόγους συντήρησης, τότε η κίνησή της εκτρέπεται αυτόματα στην άλλη που είναι ενεργή.

Συστήματα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Με αφετηρία την κάλυψη των αναγκών των πελατών μας και με σκοπό τη διαρκή ανάπτυξη καινοτόμων λύσεων, η υπηρεσία winbank web και mobile banking συνέχισε να εμπλουτίζεται και το 2019 με την επόμενη γενιά υπηρεσιών, καλύπτοντας ολοένα και μεγαλύτερο εύρος τραπεζικών συναλλαγών. Οι σημαντικότερες από αυτές συνοψίζονται παρακάτω:

01. Υπηρεσίες οικονομικής διαχείρισης (Personal Financial Management): Οι έννοιες της Αποταμίευσης και του Οικονομικού Προγραμματισμού έρχονται να χαρακτηρίσουν δυναμικά τη νέα winbank, η οποία δεν είναι πια ένα κανάλι αποκλειστικά συναλλακτικό, αλλά εξελίσσεται σε ένα εργαλείο οικονομικού προγραμματισμού. Στη winbank ο πελάτης έχει τη δυνατότητα αλλά και το κίνητρο να ελέγχει και να προγραμματίζει τα μηνιαία έξοδά του και να πετυχαίνει τους προσωπικούς του στόχους αποταμίευσης. Μπορεί να βρει εύκολα και γρήγορα όλες τις πληροφορίες που χρειάζεται και να έχει σε διαρκή έλεγχο την οικονομική του διαχείριση. Ταυτόχρονα, ο πελάτης έχει την ευχέρεια να προσαρμόζει τα δεδομένα στις δικές του ανάγκες, δημιουργώντας με αυτόν τον τρόπο έναν πραγματικά προσωποποιημένο οικονομικό προγραμματισμό.

02. e-Insurances (Ασφαλιστικά Προϊόντα): Σε συνεργασία με την Ασφαλιστική Εταιρεία ERGO, δημιουργήθηκαν αποκλειστικά για τους πελάτες της Τράπεζας Πειραιώς τα ασφαλιστικά προγράμματα "Secure Wallet" και "My Home Content" τα οποία και διατίθενται για online αγορά μέσω της υπηρεσίας winbank web banking. Ο πελάτης επιλέγει το ασφαλιστικό πρόγραμμα που του ταιριάζει, ολοκληρώνει online την αγορά και την πληρωμή του συμβολαίου του, και λαμβάνει άμεσα το ασφαλιστήριο συμβόλαιό του.
03. Επενδυτικά Χαρτοφυλάκια: Αποβλέποντας σε δυναμική παρουσία στον τομέα των επενδύσεων, η winbank εμπλουτίστηκε με τη δυνατότητα παρακολούθησης χαρτοφυλακίων Λήψης-Διαβίβασης και Εν Λευκώ Διαχείρισης - Πειραιώς OPTIMUM. Η εικόνα των χαρτοφυλακίων είναι διαθέσιμη σε όλους τους δικαιούχους και οι πελάτες μπορούν να ενημερώνονται για την τρέχουσα αξία των Χαρτοφυλακίων τους και την απόδοσή τους και να λαμβάνουν τα αντίγραφα των κινήσεών τους. Ταυτόχρονα, παρέχεται η δυνατότητα να μεταβάλλουν οι πελάτες online τα ποσά της επένδυσης, καθώς υπάρχει δυνατότητα επανασυμμετοχής αλλά και μερικής ή ολικής εξαγοράς.
04. Κανονιστικό Πλαίσιο PSD2: Στο πλαίσιο της υποχρεωτικής προσαρμογής των διαδικτυακών υπηρεσιών της Τράπεζας στη Δεύτερη Ευρωπαϊκή Οδηγία για τις Υπηρεσίες Πληρωμών (PSD2) υλοποιήθηκαν τα εξής:
- Μοναδικοποίηση των δηλωμένων κινητών τηλεφώνων όλων των υφιστάμενων χρηστών (Φυσικών Προσώπων).
 - Ισχυρή Ταυτοποίηση των Συναλλαγών: Για την πραγματοποίηση συναλλαγών μέσω winbank web και mobile banking απαιτείται πλέον σε όλες τις συναλλαγές ισχυρή ταυτοποίηση των πελατών με χρήση δύο τουλάχιστον παραγόντων ταυτοποίησης: 4ψήφιο PIN, δακτυλικό αποτύπωμα ή FaceID, σε συνδυασμό με τη χρήση Push Notification, ή εναλλακτικά με αποστολή SMS.
 - Δυνατότητα εξαιρέσεων από την εφαρμογή της αυστηρής ταυτοποίησης με τον ορισμό Έμπιστων Δικαιούχων. Η νέα υπηρεσία προσφέρει στους πελάτες τη δυνατότητα να ορίσουν, εφόσον το επιθυμούν, δικαιούχους με τους οποίους συναλλάσσονται συχνά και τακτικά ως έμπιστους. Για τις συναλλαγές που διενεργούνται προς αυτούς τους δικαιούχους δεν απαιτείται η ισχυρή ταυτοποίηση της συναλλαγής από τον πελάτη.
05. Επικαιροποίηση Στοιχείων Πελάτη (Know Your Customer-KYC): Οι Πελάτες (Φυσικά Πρόσωπα) έχουν τη δυνατότητα να προχωρήσουν σε αίτηση για την επικαιροποίηση ή μεταβολή συγκεκριμένων προσωπικών στοιχείων τους μέσω της winbank.
06. Piraeus Bank Masterpass: Η νέα υπηρεσία ψηφιακών πληρωμών Masterpass προσφέρει στους πελάτες μεγαλύτερη ταχύτητα και ασφάλεια στις ηλεκτρονικές αγορές μέσω διαδικτύου.
07. IRIS e-commerce: Η υπηρεσία IRIS e-commerce είναι μία online λύση πληρωμών η οποία δίνει τη δυνατότητα στον πελάτη ενός ηλεκτρονικού καταστήματος να ολοκληρώνει τις αγορές του με χρέωση του τραπεζικού του λογαριασμού μέσω web banking.
08. winbank Επιχειρήσεων - Αναβαθμισμένο Εργαλείο Αναζήτησης: Η δημοφιλής στους retail πελάτες της winbank δυνατότητα «έξυπνης αναζήτησης» προστέθηκε και στους εταιρικούς πελάτες.
09. Statement Αλληλόχρεων Λογαριασμών: Για την καλύτερη παρακολούθηση της κίνησης των συγκεκριμένων λογαριασμών, προσφέρεται η υπηρεσία άπαξ ή περιοδικής αποστολής statement του λογαριασμού στο e-mail που θα δηλώσει ο πελάτης.
10. Νέο winbank for business mobile app: Η Τράπεζα Πειραιώς το 2019 διέθεσε στους corporate πελάτες της το νέο winbank for business mobile app, προσφέροντας αναβαθμισμένες λειτουργικότητες και υπηρεσίες.
11. Paycenter (ePOS Paycenter): Έγινε σημαντική επέκταση της πλατφόρμας ηλεκτρονικών πληρωμών με στόχο τον εκσυγχρονισμό και την εναρμόνισή της με τις ηλεκτρονικές ανάγκες της εποχής και πάντα με γνώμονα τις απαιτήσεις των πελατών της. Πραγματοποιήθηκαν οι παρακάτω επεκτάσεις και βελτιστοποιήσεις:
- e-acquiring-3D Secure Version 2: εναρμόνιση της πλατφόρμας Paycenter με το νέο πρωτόκολλο 3D Secure Version 2, με σκοπό την εφαρμογή των Ρυθμιστικών Τεχνικών Προτύπων της EBA στο πλαίσιο της PSD2 για την ισχυρή ταυτοποίηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών.
 - Merchant Initiated Transactions (MIT) framework: υλοποίηση του νέου Merchant Initiated Transactions (MIT) framework και recurring συναλλαγών σύμφωνα με τα τελευταία mandates των Card schemes. Το νέο framework αφορά την υποστήριξη επαναλαμβανόμενων (service subscription) και μη προγραμματισμένων συναλλαγών (Recurring and Unscheduled Card on File transactions) ίδιου ή μεταβαλλόμενου ποσού (stored credential transactions), οι οποίες εκκινούνται από τον έμπορο.

- e-acquiring-IRIS online Payments-Ηλεκτρονικό Κατάστημα: Υποστήριξη στο Paycenter της υπηρεσίας IRIS online Payments-Ηλεκτρονικό Κατάστημα που δραστηριοποιείται στην Ελλάδα, με την υποστήριξη των Διατραπεζικών Συστημάτων (ΔΙΑΣ). Η υπηρεσία αφορά online πληρωμές και παρέχει τη δυνατότητα στον πελάτη ενός ηλεκτρονικού καταστήματος να ολοκληρώνει τις αγορές του με απευθείας χρέωση του τραπεζικού του λογαριασμού χρησιμοποιώντας το web banking της τράπεζας συνεργασίας του. Η υπηρεσία λειτουργεί για όλους τους χρήστες web banking των ελληνικών τραπεζών (Τράπεζα Πειραιώς, Alpha Bank, Εθνική Τράπεζα και Eurobank), καλύπτοντας το σύνολο σχεδόν των χρηστών εντός Ελλάδας.

φορά, συνδέει την αποδοτικότητα των χορηγήσεων της Τράπεζας με τους κινδύνους και τα κόστη που αυτή αναλαμβάνει. Δίνει μία αρκετά πρωτοποριακή προσέγγιση της σταθμισμένης απόδοσης ενεργητικού, εκφρασμένης κυρίως μέσα από τρεις πυλώνες: (α) πιστωτικό κίνδυνο, (β) κίνδυνο ρευστότητας, και (γ) κίνδυνο διακράτησης κεφαλαίων. Αυτοί οι κίνδυνοι υπολογίζονται και ενσωματώνονται στο προτεινόμενο επιτόκιο, το οποίο, εκτός από το ελάχιστο κόστος της Τράπεζας, εσωκλείει και την απαιτούμενη απόδοση κάθε χορήγησης. Με τον τρόπο αυτό και με τη χρήση του συγκεκριμένου εργαλείου οι officers των επιχειρηματικών μονάδων έχουν τη δυνατότητα να αντιληφθούν με άμεσο και εύκολο τρόπο τη σχέση απόδοσης και κόστους και να αιτιολογήσουν ευκολότερα την εκάστοτε τιμολογιακή απόφαση έναντι κάθε ενδιαφερόμενου πελάτη.

Συστήματα Πιστοδοτήσεων

Η υλοποίηση του έργου «Αυτοματοποίηση ροής ρύθμισης» ήταν μεταξύ των βασικών έργων αναβάθμισης των συστημάτων πιστοδοτήσεων. Στόχος του έργου είναι η απλοποίηση της διαδικασίας αλλά και η επιτάχυνση ολοκλήρωσης της ρύθμισης μετά την αποδοχή της πρότασης λύσης από τον πελάτη, έτσι ώστε να επιτευχθούν σημαντικές συνέργειες αλλά και ο πελάτης να ικανοποιηθεί από την ταχύτητα εξυπηρέτησης που επιδεικνύει η Τράπεζα. Παράλληλα, η ανάπτυξη αναφορών που παράγονται κυρίως μέσω συστήματος Velti μπορούν πλέον να απλοποιηθούν σημαντικά, καθώς δεν θα απαιτείται να αντλούνται στοιχεία από πολλαπλά αιτήματα, αλλά μέσω ενός αιτήματος ανά πελάτη θα υπάρχει η συνολική και σαφώς πιο συνοπτική εικόνα. Τέλος, ελαχιστοποιούνται οι λειτουργικοί κίνδυνοι που προκύπτουν από πιθανά χειριστικά λάθη λόγω της καταχώρισης πολλαπλών αιτήσεων από χρήστη (κυρίως του Καταστήματος) είτε στη Velti είτε στο Loans System (LS).

Συστήματα Business Intelligence & Customer Relationship Management (CRM)

Το πελατοκεντρικό σύστημα ICE, περνώντας σε μία νέα εποχή, ανασχεδιάστηκε με στόχο να γίνει πιο φιλικό, εύχρηστο και ευχάριστο προς τον χρήστη. Ολοκληρώθηκε η α' φάση ανασχεδιασμού σε web περιβάλλον και τέθηκε σε παραγωγική λειτουργία σε όλο το Δίκτυο Καταστημάτων της Τράπεζας.

Συστήματα υποστήριξης αναδιάρθρωσεων δανείων

Η εφαρμογή Adjusted Returns Tool (ART), για πρώτη

Λειτουργία & Τεχνολογικές Υποδομές

Υλοποιήθηκε έργο εκσυγχρονισμού υποδομών παρόχου στα off-site σημεία της Τράπεζας. Το δίκτυο των off-site σημείων υποστηρίζει συστήματα ATM, APS και OLIS που είναι εγκαταστημένα εκτός των κτηρίων της Τράπεζας. Στο πλαίσιο του έργου έγιναν σημαντικές αναβαθμίσεις στην τεχνολογική υποδομή του παρόχου με δίκτυα νέας γενιάς. Επίσης, μεταφέρθηκαν όλα τα σημεία στον ΟΤΕ έτσι ώστε να αξιοποιείται το μεγάλο δίκτυο υποστήριξης του συγκεκριμένου παρόχου, που καλύπτει με την ίδια ποιότητα όλη την επικράτεια.

ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Ως αποτέλεσμα εφαρμογής του πλάνου ενεργειών, οι οποίες αναδείχθηκαν από τη μελέτη εφαρμογής νέου επιχειρησιακού μοντέλου Πληροφορικής, κατά τη διάρκεια του 2ου εξαμήνου του 2019 τέθηκε σε εφαρμογή το νέο οργανόγραμμα της Τεχνολογίας. Η νέα οργανωτική δομή Τεχνολογίας αντανακλά τρεις στρατηγικές συνιστώσες:

01. την εξωστρέφεια,
02. την έμφαση στην καινοτομία, και
03. την αξιοποίηση των δεδομένων.

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Λαμβάνοντας υπόψη τις συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις ασφάλειας των συστημάτων και πληροφοριών, πραγματοποιήθηκε επαναξιολόγηση των υφιστάμενων συστημάτων ασφάλειας με σκοπό την ενίσχυση του παρεχόμενου επιπέδου προστασίας.

Τα συστήματα ασφάλειας της Τράπεζας, τα οποία υποστηρίζονται από μηχανικούς της μονάδας, ενημερώθηκαν με τις τελευταίες εκδόσεις λογισμικού ή αντικαταστάθηκαν με νεότερα με σκοπό την ενίσχυση της ασφάλειας της Τράπεζας. Επίσης, παραμετροποιήθηκε, σύμφωνα με τις ανάγκες της Τράπεζας, και εγκαταστάθηκε σύστημα το οποίο χρησιμοποιεί καινούριες τεχνολογίες και μεθόδους για την ανίχνευση απειλών ενισχύοντας έτσι την προστασία της υποδομής από κυβερνοαπειλές.

Για την έγκαιρη ανίχνευση και αντιμετώπιση διαφόρων κατηγοριών περιστατικών ασφάλειας και επιθέσεων στις υπηρεσίες που προσφέρει, η Τράπεζα χρησιμοποιεί εξειδικευμένη υπηρεσία Security Monitoring και Advanced Cyber Threat Management η οποία παρέχεται από εξωτερικό συνεργάτη. Συγκεκριμένα αποστέλλονται και παρακολουθούνται 24x7x365 σε ειδικό κέντρο SOC (Security Operations Center) το σύνολο των event logs των κρίσιμων για τη λειτουργία και την ασφάλεια συστημάτων. Σε περίπτωση δυνητικού περιστατικού ασφάλειας ενημερώνεται άμεσα το τμήμα ασφάλειας του Ομίλου Πειραιώς και, εάν και εφόσον χρειαστεί, γίνονται άμεσα οι κατάλληλες ενέργειες και υλοποιούνται όλα τα προβλεπόμενα μέτρα προστασίας.

ΚΕΝΤΡΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Σκοπός της Μονάδας αποτελεί η παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών στους εσωτερικούς και εξωτερικούς πελάτες, με ταυτόχρονη προσήλωση στην αποδοτικότερη διαχείριση των διαθέσιμων πόρων μέσα από την καλύτερη οργάνωση των καθημερινών εργασιών, τη βέλτιστη αξιοποίηση του προσωπικού, τη συντόμηση διεκπεραίωσης αιτημάτων και τέλος την αναθεώρηση/βελτιστοποίηση διαδικασιών και τεχνολογικών υποδομών.

Κατά το 2019 υλοποιήθηκε σειρά δράσεων για την επίτευξη αυτού του σκοπού, με σημαντικότερες τη μετάβαση σε νέα έκδοση του συστήματος διαχείρισης κατασχετηρίων και την προσαρμογή των συστημάτων στις απαιτήσεις που απορρέουν από τον Ν.4587/2018 και αφορούν το ετήσιο ακατάσχετο των αγροτικών επιδοτήσεων. Άλλες προσαρμογές αφορούσαν τη διαχείριση των άρσεων από το Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (ΚΕΑΟ) με ηλεκτρονικό αρχείο και βελτιώσεις του συστήματος διαχείρισης Νομιμοποιήσεων Κληρονόμων. Τέλος, απαιτήθηκαν αλλαγές σε συστήματα και διαδικασίες για αιτήματα που αφορούσαν δάνεια των οποίων η διαχείριση απαιτήσεων ανατέθηκε στην INTRUM.

Σε επίπεδο εργασιών, εξαιρετικά μεγάλη αύξηση παρουσίασαν οι αναστολές και οι άρσεις με τον όρο της απόδοσης, λόγω του πλαισίου του Ν.4611/2019, που προέβλεπε την υπαγωγή των οφειλετών σε καθυστέρηση ρύθμισης των χρεών τους προς το Δημόσιο, σε 120 δόσεις.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΡΗΜΑΤΙΚΟΥ

Το πεδίο δραστηριοτήτων της Διαχείρισης Χρηματικού περιλαμβάνει την παροχή υπηρεσιών διαχείρισης μετρητών και αξιών, ενώ παράλληλα συμβάλλει καθοριστικά στο να αποτελεί η Τράπεζα Πειραιώς τον κύριο προμηθευτή και διαχειριστή ξένου χαρτονομίσματος για την ελληνική αγορά, καθώς επίσης και τη μοναδική εμπορική τράπεζα με ειδικευση σε συναλλαγές Επενδυτικού Χρυσού. Η υψηλή τεχνογνωσία και εξειδίκευση που διαθέτει η Διαχείριση Χρηματικού είναι ο βασικός παράγοντας για την ηγετική θέση που έχει η Τράπεζα Πειραιώς στον συγκεκριμένο τομέα. Μέσα από ένα δίκτυο πέντε (5) Κέντρων Διαχείρισης Χρηματικού που διαθέτει στην Ελλάδα, οι πελάτες της Τράπεζας Πειραιώς, επιχειρήσεις και ιδιώτες, εμπιστεύονται την αξιοπιστία του ονόματος της Τράπεζας για τη διαχείριση των μετρητών τους.

Το 2019 δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στην ορθολογικότερη διαχείριση των μετρητών των Κέντρων Διαχείρισης Χρηματικού σε σχέση με το 2018, τα οποία διαχειρίζονται το 60% των αναγκών για μετρητά της Τράπεζας. Το ποσοστό ανακύκλωσης και άμεσης επανακυκλοφορίας των χαρτονομισμάτων έφτασε στο 59% των εισροών τους, αυξημένο κατά 5%, συμβάλλοντας στη θεαματική μείωση του κόστους χρηματοποστολών των Κέντρων Διαχείρισης Χρηματικού, κατά 41% σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

Καθοριστικής σημασίας για την επίτευξη αυτών των αποτελεσμάτων ήταν η ολοκλήρωση και πλήρης εφαρμογή αυτοματοποιημένης διαχείρισης των χαρτονομισμάτων Ευρώ. Ο εξοπλισμός νέων καταμετρητικών μηχανών, σε συνδυασμό με τη χρησιμοποίηση ειδικών Header Cards και εξειδικευμένου λογισμικού από κορυφαίες παγκοσμίως εταιρείες στον χώρο των συστημάτων διαχείρισης μετρητών, δημιούργησαν τις βάσεις πάνω στις οποίες στηρίχθηκε η αυτοματοποιημένη διαχείριση.

Ιδιαίτερα σημαντικά ήταν τα αποτελέσματα του έργου βελτιστοποίησης της συνολικής διαχείρισης των μετρητών του Δικτύου Καταστημάτων και των off-site ATM. Παρόλο που η ζήτηση για συναλλαγές μετρητών ήταν αυξημένη έναντι του 2018, η συνολική δαπάνη χρηματοποστολών που επιβάρυνε την

Τράπεζα μειώθηκε κατά 14%. Ειδικότερα, το κόστος χρηματοποστολών για την κάλυψη των αναγκών του Δικτύου Καταστημάτων μειώθηκε κατά 22%, ενώ αντίστοιχα των off-site ATM το ποσοστό μείωσης άγγιξε το 11%.

Τέλος, το 2019 ξεκίνησε το έργο βελτιστοποίησης των διαδικασιών Cash Management με τη χρήση μεθοδολογιών Τεχνητής Νοημοσύνης. Βασικές επιδιώξεις είναι η πλήρης αυτοματοποίηση της διαδικασίας προγραμματισμού των εφοδιασμών όλων των Cash Points της Τράπεζας, η εξάλειψη της υποκειμενικότητας του ανθρώπινου παράγοντα από τη διαδικασία των προβλέψεων, ο περιορισμός του λιμνάζοντος χρήματος και η μείωση του κόστους χρηματοεφοδιασμού.

ΚΙΝΗΣΗ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

Η Κίνηση Κεφαλαίων, και το 2019, ακολουθώντας τις εξελίξεις που επιτάσσει ο ψηφιακός μετασχηματισμός, υλοποίησε για άλλη μία χρονιά με επιτυχία περαιτέρω βελτιώσεις και αυτοματοποιήσεις εργασιών και διαδικασιών, αναβαθμίζοντας την εμπειρία προσέγγισης και εξυπηρέτησης των πελατών για την κάλυψη των καθημερινών αναγκών τους σε πληρωμές και εισπράξεις.

Καθοριστικής σημασίας για τις εργασίες της Κίνησης Κεφαλαίων ήταν η πλήρης άρση των capital controls την 1η Σεπτεμβρίου 2019. Η λήξη τους επέβαλε την υλοποίηση συντονισμένων ενεργειών για την άμεση και ομαλή προσαρμογή των συστημάτων, καθώς και για την προσαρμογή υφιστάμενων συμβατικών και λοιπών υποχρεώσεων για το σύνολο των εσωτερικών και εξωτερικών πελατών της Τράπεζας.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός γίνεται πράξη και αυτό απεικονίζεται στη συνεχόμενη αύξηση χρήσης των ηλεκτρονικών μέσων έναντι των παραδοσιακών για τη διενέργεια εμβασμάτων από τους πελάτες της Τράπεζας. Συγκεκριμένα, οι ηλεκτρονικές συναλλαγές έφτασαν σε ποσοστό 93%, ενώ αντίστοιχα κινήθηκαν και οι προμήθειες, με αποτέλεσμα το 58% του συνόλου των προμηθειών να έρχεται από τα ηλεκτρονικά κανάλια. Σε συστημικό και λειτουργικό επίπεδο και μετά από συντονισμένες δράσεις, ο βαθμός αυτοματοποίησης των εργασιών της Κίνησης Κεφαλαίων ξεπέρασε το 97%.

Σε επίπεδο οικονομικών αποτελεσμάτων, η Κίνηση Κεφαλαίων κατόρθωσε για ακόμα μία χρονιά στα ετήσια αποτελέσματά της να σημειώσει σημαντική αύξηση στις εργασίες σε σχέση με το 2018, σε ποσοστό 5%, ενώ τα έσοδα διατηρήθηκαν σε ελαφρά ανοδικά επίπεδα έναντι του 2018.

Σε επίπεδο προώθησης των υπηρεσιών διεξήχθησαν με επιτυχία σχεδιασμένες καμπάνιες σε πελάτες Retail, κυρίως με digital μέσα, όπως e-mail, newsletter, sms, banners στην ηλεκτρονική τραπεζική και τα ATM της Τράπεζας. Παράλληλα, υλοποιήθηκαν ενέργειες εσωτερικής ενημέρωσης των στελεχών εξυπηρέτησης πελατείας για τα διαθέσιμα προϊόντα και τους εναλλακτικούς τρόπους εξυπηρέτησης.

Μεγάλα και σημαντικά έργα ξεκίνησαν επίσης μέσα στο 2019, τα οποία αναμένεται να ολοκληρωθούν το 2020 και 2021, όπως τα Πανευρωπαϊκά Instant Payments και η μετάβαση στο νέο περιβάλλον πληρωμών που απαιτεί το Ευρωσύστημα στο πλαίσιο του "Eurovision 2020". Τα έργα αυτά απαιτούν σημαντική ανάπτυξη και αλλαγές στις υποδομές της Τράπεζας, ώστε να είναι σε θέση να προσφέρει στην πελατεία της τη δυνατότητα για πραγματοποίηση πληρωμών σε πραγματικό χρόνο οπουδήποτε στην Ευρώπη, αλλά και να λειτουργεί εύρυθμα στο νέο πανευρωπαϊκό περιβάλλον.

Η υλοποίηση των έργων αυτών, σύμφωνα με τα πανευρωπαϊκά οριζόμενα χρονοδιαγράμματα, θα είναι από τους βασικούς στόχους της Κίνησης Κεφαλαίων για το 2020, παράλληλα με τον διαρκή στόχο ανάπτυξης νέων καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών, αύξησης της χρήσης των υπηρεσιών Κίνησης Κεφαλαίων και αντίστοιχης αύξησης των εσόδων από αυτά.

ΘΕΜΑΤΟΦΥΛΑΚΗ

Στο πλαίσιο υποστήριξης των στρατηγικών προτεραιοτήτων και κατευθύνσεων της Τράπεζας το 2019, η Θεματοφυλακή συνέχισε να παρέχει απρόσκοπτα σε εγχώριους και διεθνείς πελάτες της υψηλού επιπέδου υπηρεσίες μετασυναλλακτικής δραστηριότητας (post trading activity) στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Σταθερή προτεραιότητα για άλλη μία χρονιά αποτέλεσαν έργα που συνδέονται με την ανάπτυξη σύγχρονων και τεχνολογικά άρτιων εφαρμογών και διαδικασιών, με στόχο τη βελτιστοποίηση της λειτουργικής αποδοτικότητας και την ελαχιστοποίηση των λειτουργικών κινδύνων.

Το έμπειρο και εξειδικευμένο στελεχιακό δυναμικό ανταποκρίθηκε άμεσα στις συνεχώς μεταβαλλόμενες προκλήσεις των αλλαγών του θεσμικού και κανονιστικού πλαισίου και στις τάσεις των χρηματοπιστωτικών αγορών, προσφέροντας στους πελάτες τη μέγιστη δυνατή εξυπηρέτηση υιοθετώντας λύσεις καινοτόμες, ευέλικτες και προσιτές που καλύπτουν τις εξελισσόμενες ανάγκες τους.

Το 2019, οι υπηρεσίες Custody & Securities Services της Τράπεζας έλαβαν για τρίτη συνεχόμενη χρονιά διεθνή διάκριση, κερδίζοντας το βραβείο Emerging Market Continued Excellence Europe, για την υποδειγματική ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών τους επί σειρά ετών, σε ειδική τελετή που πραγματοποιήθηκε στο Λονδίνο.

Επίσης το 2019, η Τράπεζα Πειραιώς συμμετείχε για 5η συνεχόμενη χρονιά στην ετήσια αξιολόγηση του διεθνούς οργανισμού Global Custodian – Agent Bank in Emerging Markets Survey – Greece, όπου αξιολογούνται Τράπεζες Θεματοφύλακες σε παγκόσμιο επίπεδο, και έλαβε την υψηλότερη συνολική βαθμολογία.

Οι παραπάνω διακρίσεις αναδεικνύουν την αναγνώριση της Τράπεζας Πειραιώς ως προς τη δέσμευσή της στην παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών στον χώρο του Custody & Securities Services και την ικανότητα δημιουργίας και καλλιέργειας μακροχρόνιων σχέσεων με τους πελάτες σε εγχώριο και διεθνές επίπεδο.

Οι βελτιωμένες συνθήκες της αγοράς και η πλήρης άρση των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων θα αποτελέσουν αρωγό στη Θεματοφυλακή της Τράπεζας Πειραιώς για τη διατήρηση σχέσεων εμπιστοσύνης με τους πελάτες της, την παροχή εξατομικευμένων προτάσεων προς ιδιώτες και θεσμικούς επενδυτές και τη διεκδίκηση μεγαλύτερου μεριδίου στο πλαίσιο του ανταγωνισμού στον τομέα της κεφαλαιαγοράς.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΙΣΤΟΔΟΤΗΣΕΩΝ

Με γνώμονα τη δημιουργία οικονομικής αξίας μέσω της χρήσης των διαθέσιμων πόρων όπως είναι η τεχνολογία, το προσωπικό που διαθέτει την κατάλληλη εμπειρία και γνώση, καθώς και τα προϊόντικά και μη κανάλια και έχοντας ως στόχους:

01. τη μείωση του κόστους λειτουργίας,
02. τον περιορισμό του λειτουργικού κινδύνου,
03. την υψηλή εξυπηρέτηση του εσωτερικού και εξωτερικού πελάτη, καθώς και
04. τη συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο.

Η Διαχείριση Πιστοδοτήσεων συνέχισε να δίνει έμφαση στην ενεργητική και αποτελεσματική διαχείριση των πελατών της Τράπεζας.

Η στρατηγική της Μονάδας στηρίχθηκε στους πυλώνες:

01. Lending Customer Services (Εξυπηρέτηση Πελάτη).
02. Collateral Custodian (θεματοφύλακας εξασφαλίσεων).

03. Securitizations Servicing (εξυπηρέτηση τιτλοποιήσεων) – Securitized Loans monitoring (servicing).

Στο πλαίσιο της βελτιστοποίησης των εργασιών των παρεχόμενων υπηρεσιών και της παρακολούθησής τους, η Μονάδα συνέχισε με:

01. την υιοθέτηση ευέλικτων πρακτικών για την εξυπηρέτηση του εσωτερικού και εξωτερικού πελάτη, με παράλληλη ενίσχυση του πλαισίου παρακολούθησης λειτουργικών κινδύνων,
02. την υιοθέτηση μηχανισμών παρακολούθησης καλυμμάτων και εξασφαλίσεων με τον καθορισμό, τη συστηματική παρακολούθηση και τη σε βάθος εξέταση κατάλληλων KPIs, που διασφαλίζουν την πληρότητα, ποιότητα και εγκυρότητα των δεδομένων, και
03. την υποβολή προτάσεων σχετικά με βελτιώσεις/ αυτοματοποιήσεις σε ό,τι αφορά τη συντήρηση των collaterals και την επικαιροποίηση των διαδικασιών, με απώτερο σκοπό τη διασφάλιση και τη βελτίωση των ποιοτικών δεδομένων αλλά και τη διευκόλυνση του έργου των μονάδων που υποστηρίζονται.

Ως αποτέλεσμα αυτών, η Διαχείριση Πιστοδοτήσεων, κατά το έτος 2019, συμμετείχε:

01. στην Ε2Ε διαδικασία χορήγησης των προϊόντων μέσω προγραμμάτων όπως «Εξωστρέφεια» σε συνεργασία με τον ΟΑΕΠ, χρηματοδοτήσεων σε συνεργασία με το Ελληνικό Επενδυτικό Ταμείο (IfG), "EIB Grouped-Loans" μέσω της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων (ΕτΕπ), προγραμμάτων COSME και InnoFin της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και ενεργοποίηση παλαιότερων όπως του ΤΕΠΙΧ Ι-Επιχειρηματική Επανεκκίνηση (ενδιάμεσο) και Εξοικονόμηση κατ' Οίκον, και
02. στην επίτευξη του στόχου των χορηγήσεων €4,1 δισ. εντός του έτους 2019.

Επίσης, η Διαχείριση Πιστοδοτήσεων συμμετέχει σε δράσεις που συνεχίζονται και αναμένεται να ωριμάσουν εντός του 2020, και συγκεκριμένα:

01. έργο "Redesign Lending Process",
02. έργο βελτιστοποίησης των διαδικασιών διαχείρισης ασφαλιστήριων συμβολαίων των ενυπόθηκων δανείων, και
03. ενεργοποίηση λοιπών domains και καθορισμός πρόσθετων KPIs στα ήδη ενεργά domains του Data Governance.

Οι προκλήσεις που αντιμετωπίζουμε για το 2020 είναι οι παρακάτω:

01. καθορισμός και έναρξη λειτουργίας νέας μονάδας με τίτλο NPE Portfolio Servicing Administration Unit που σκοπό θα έχει την εξυπηρέτηση του χαρτοφυλακίου δανειακών πελατών των οποίων η διαχείριση απαιτήσεων έχει μεταβιβασθεί σε τρίτους,
02. επανεξέταση του μοντέλου λειτουργίας της Διαχείρισης Πιστοδοτήσεων, μέσω (α) του καθορισμού και της παρακολούθησης δεικτών KPIs, με απώτερο σκοπό τη βέλτιστη εξυπηρέτηση του πελάτη (Operational tactical services), και (β) του καθορισμού αυτοματισμών στις διαδικασίες με στόχο τη βελτίωση των χρόνων εκταμίευσης (time to cash),
03. αποτελεσματική εξυπηρέτηση χρηματοδοτικών αναγκών των Αγροτών πελατών στο πλαίσιο του νέου Προγράμματος Αγροτικής Ανάπτυξης (ΠΑΑ), και
04. διόρθωση δεδομένων και βελτίωση της εικόνας των δεδομένων ως προς τις αξίες και την ποιότητά τους.

ΟΡΓΑΝΩΣΗ, ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Το 2019, η Μονάδα Οργάνωση και Ποιότητα Λειτουργίας Ομίλου, απόλυτα ευθυγραμμισμένη με τις στρατηγικές προτεραιότητες και τους επιχειρηματικούς στόχους της Τράπεζας και με γνώμονα τη βελτιστοποίηση της λειτουργίας, την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας και την υποστήριξη της διάθεσης πρωτοποριακών προϊόντων και αναβαθμισμένων υπηρεσιών προς τους πελάτες της Τράπεζας, συνέβαλε στην υλοποίηση έργων και υποστήριξε δράσεις στα ακόλουθα πεδία:

01. συμμόρφωση με θεσμικές και εποπτικές κατευθύνσεις, προσαρμογή πλαισίου λειτουργίας για την εφαρμογή των νέων κανόνων και ικανοποίηση των αναθεωρημένων απαιτήσεων παροχής πληροφόρησης των εποπτικών αρχών,
02. βελτιστοποίηση, απλοποίηση και αυτοματοποίηση των διαδικασιών με στόχο την ενίσχυση της αποδοτικότητάς τους και τον περιορισμό του λειτουργικού κόστους,
03. δημιουργία υποδομών και θέσπιση διαδικασιών για την αποτελεσματική διακυβέρνηση των δεδομένων και τη διασφάλιση της ποιότητας, πληρότητας και της διαθεσιμότητάς τους, και
04. ενδυνάμωση του πλαισίου παρακολούθησης κινδύνων με τη διενέργεια ελέγχων μέσω της συστηματικής αποτύπωσης και επικαιροποίησης

διαδικασιών και την καταγραφή προδιαγραφών για την υλοποίηση συστημικών παρεμβάσεων.

ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

Στο πλαίσιο της θεσμικής υποχρέωσης της Τράπεζας, υλοποιήθηκε η συστημική παρακολούθηση της επικαιροποίησης των στοιχείων και εγγράφων του πελάτη στο πελατοκεντρικό σύστημα ICE, εστιάζοντας στη βελτίωση της ποιότητας των δεδομένων. Πλέον υπάρχει σαφής και πλήρης εικόνα της ημερομηνίας που ο πελάτης επικαιροποίησε τα στοιχεία και τα έγγραφά του και επιπλέον φαίνεται η επόμενη ημερομηνία που απαιτείται η εκ νέου επικαιροποίησή του. Επίσης, στο πλαίσιο της καλύτερης εξυπηρέτησης του πελάτη, δόθηκε η δυνατότητα επικαιροποίησης των στοιχείων και των εγγράφων του και μέσω winbank, χωρίς να απαιτείται η προσέλευσή του στο Κατάστημα, με στόχο την αποσυμφόρηση του Δικτύου Καταστημάτων.

Στο πλαίσιο επαναπροσέγγισης της ευρείας πελατειακής βάσης της Τράπεζας αναφορικά με τις προσφερόμενες επενδυτικές υπηρεσίες, συνεχίστηκε και το 2019 το έργο «Επενδυτικά Προϊόντα και Υπηρεσίες» με στόχο την επέκταση των παρεχόμενων υπηρεσιών στην ψηφιακή πλατφόρμα IOS (Investments Online System). Η Οργάνωση συμμετείχε στο έργο εμπλουτίζοντας τις παρεχόμενες λειτουργίες στην ψηφιακή πλατφόρμα, μέσω της καταγραφής λειτουργικών προδιαγραφών για την υποστήριξη των νέων επενδυτικών χαρτοφυλακίων, της διεξαγωγής δοκιμών ελέγχου καλής λειτουργίας και της τεκμηρίωσης των σχετικών διαδικασιών. Το 2020, η Οργάνωση θα συνεχίσει να υποστηρίζει τη δράση αυτή, εμβαθύνοντας στις δυνατότητες επέκτασης των παρεχόμενων λειτουργιών και υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο της υποστήριξης των κανόνων που ορίζει η πιστωτική πολιτική της Τράπεζας, η Οργάνωση συνέβαλε στον σχεδιασμό μηχανισμού αυτόματης εφαρμογής κριτηρίων ελέγχου της συναλλακτικής συμπεριφοράς του πελάτη, με αποτέλεσμα την ολοκληρωμένη απόφαση σχετικά με τις ανανεώσεις πιστωτικών καρτών.

Με τη συμμετοχή της Οργάνωσης, υλοποιήθηκε επίσης η Απόφαση 48/2018 της ΑΠΔΠΧ ώστε οι κάτοχοι των καρτών της Τράπεζας να επιλέγουν κατά πόσο θα διενεργούν ανέπαφες συναλλαγές με τις κάρτες τους.

Για τις υπηρεσίες και συναλλαγές πληρωμών, το 2019 αναπτύχθηκαν νέες συναλλαγές για πάνω από 200 νέες συνεργασίες και επεκτάθηκε η υπηρεσία easypay

Point Direct σε 266 νέους εμπόρους. Επιπλέον, δημιουργήθηκαν υποδομές για τη διενέργεια πληρωμών με χρήση καρτών μέσω της υπηρεσίας easypay Point Indirect. Στο πλαίσιο αυτό, επεκτάθηκε η συνεργασία με το Ίδρυμα Ηλεκτρονικού Χρήματος, Tora Wallet AE στα 3.500 σημεία και με χρήση κάρτας.

Επιπλέον, ολοκληρώθηκε τον Νοέμβριο 2019 η προσαρμογή της λειτουργικότητας των συστημάτων πληρωμών και μεταφοράς κεφαλαίων της Τράπεζας στον αναθεωρημένο Κανονισμό Λειτουργίας DCT της ΔΙΑΣ, ο οποίος έθετε έναν αριθμό από σημαντικές τροποποιήσεις στις λειτουργίες των μεταφορών πιστώσεων και συγκεκριμένα στις Εντολές Πληρωμής, στις μαζικές καταβολές, στα εμβάσματα και στις IRIS online payments.

Η ανάπτυξη νέων αυτοματοποιημένων διαδικασιών, αξιοποιώντας την πλατφόρμα APPIAN, αποτέλεσε σημαντική προτεραιότητα και εντός του 2019, καλύπτοντας ένα ευρύ φάσμα τραπεζικών εργασιών, με το πλήθος αιτημάτων που εξυπηρετήθηκαν μέσω αυτής να υπερβαίνει τα 1,2 εκατ. αιτήματα για τις διαδικασίες που έχουν ενταχθεί στην πλατφόρμα.

Η Μονάδα υποστήριξε την προσπάθεια των επιχειρηματικών μονάδων για την αναβάθμιση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, εμπλουτίζοντας με νέες δυνατότητες την ήδη αυτοματοποιημένη διαδικασία διαχείρισης του Merchant Acquiring, με αποτέλεσμα τη βελτίωση της εμπειρίας εξυπηρέτησης μέσω της ενσωμάτωσης, στην υφιστάμενη ροή, της παραγωγής των συμβατικών εγγράφων e-POS.

Στο παραπάνω πλαίσιο, αυτοματοποιήθηκε η διαδικασία της ανταλλαγής αρχείων μεταβολής τερματικών (POS) με τη Euronet, μειώνοντας τον λειτουργικό κίνδυνο.

Επιπρόσθετα, υποστηρίζεται πλέον αυτοματοποιημένα η δυνατότητα σε μεγάλους εμπόρους να πραγματοποιούν αιτήματα αύξησης του δικτύου τους κεντροποιημένα, με αίτημα στη Μονάδα Merchant Acquiring, χωρίς την εμπλοκή των Καταστημάτων. Η υπηρεσία προς τους πελάτες αυτής της κατηγορίας θα ολοκληρωθεί το 2020 όπου και θα παρέχεται η δυνατότητα να πραγματοποιούν εξ ολοκλήρου μέσω winbank την υποβολή Acquiring αιτημάτων.

Οι παραπάνω αυτοματοποιήσεις, οι οποίες αυξάνουν το πλήθος των διαδικασιών που υποστηρίζονται από τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υπογραφής, συμβάλλουν στην ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, στη μείωση των λειτουργικών εξόδων της Τράπεζας,

στην εξοικονόμηση πόρων και στη μείωση του λειτουργικού κινδύνου.

Προς την ίδια κατεύθυνση είναι σε εξέλιξη ο εμπλουτισμός με νέες δυνατότητες της ήδη αυτοματοποιημένης διαδικασίας υποδοχής αιτημάτων μεταβολών πιστωτικών, προπληρωμένων και χρεωστικών καρτών, μέσω της οποίας εξυπηρετήθηκαν 24.153 αιτήματα τόσο από το Δίκτυο όσο και από το Τηλεφωνικό Κέντρο εντός του 2019. Οι νέες αυτοματοποιήσεις περιλαμβάνουν επιπλέον κατηγορίες αιτημάτων, καθώς και την αυτόματη διεξαγωγή των λογιστικών εγγράφων στα συστήματα της Τράπεζας αλλά και της Euronet, γεγονός που θα έχει ως αποτέλεσμα τη σημαντική μείωση κόστους και την ταχύτερη διεκπεραίωση βασικών τραπεζικών εργασιών, εξαλείφοντας το περιθώριο λάθους.

Στους στόχους της χρονιάς 2020 εντάσσεται επιπλέον και η αυτοματοποίηση των εργασιών των Νομικών Υπηρεσιών που θα περιλαμβάνει τη διαχείριση των ερωτημάτων που λαμβάνουν από τις εμπλεκόμενες μονάδες, καταργώντας την ανταλλαγή e-mails και δημιουργώντας μία υποδομή για την αναλυτική παρακολούθηση των εργασιών τους.

Επιδιώκοντας την ενίσχυση της αποτελεσματικής διαχείρισης του δανειακού χαρτοφυλακίου σε οριστική καθυστέρηση σχεδιάστηκε, υλοποιήθηκε και τέθηκε σε εφαρμογή μία νέα πλήρως αυτοματοποιημένη ροή (workflow) διαχείρισης και παρακολούθησης του συνόλου των αιτημάτων που αφορούν το συγκεκριμένο χαρτοφυλάκιο μέσω του συστήματος LOS.

Το 2019, η Μονάδα συμμετείχε ενεργά στον επανασχεδιασμό των διαδικασιών χρηματοδότησης Retail, Small Business (SB) και Commercial Investment Banking (CIB).

Το Retail Lending Process Redesign είχε ως κύριο αντικείμενο την υπογραφή των συμβατικών εγγράφων καταναλωτικών δανείων χωρίς εξασφάλιση και πιστωτικών καρτών, με εξουσιοδοτημένη ηλεκτρονική υπογραφή μίας χρήσης από εξουσιοδοτημένο πάροχο (one time certificate - OTC), την αυτόματη φόρτωσή τους στο σύστημα και τη δυνατότητα αποστολής των συμβατικών εγγράφων στο e-mail του πελάτη.

Σχετικά με το Small Business Lending Process Redesign, του οποίου στόχος ήταν η απλοποίηση και επιτάχυνση της συνολικής επεξεργασίας αιτημάτων, η Μονάδα συμμετείχε με τον πλήρη ανασχεδιασμό της διαδικασίας εξυπηρέτησης χορηγητών

αιτημάτων του χαρτοφυλακίου Μικρών Επιχειρήσεων και Επαγγελματιών (SBL) από την υποβολή μέχρι και την υλοποίησή τους. Στο παραπάνω πλαίσιο έγιναν οι εξής υλοποιήσεις: νέα τυποποιημένη αίτηση δανείου, αυτόματος έλεγχος ψηφιακών δικαιολογητικών, αυτοματοποιημένη αξιολόγηση αιτήματος, καθώς και αυτόματη παραγωγή συμβατικών εγγράφων με υποστήριξη ψηφιακής υπογραφής.

Για το CIB Lending Process Redesign, ανασχεδιάστηκε πλήρως η διαδικασία εξυπηρέτησης και παρακολούθησης του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου και εφαρμόστηκε σε παραγωγική λειτουργία (ως αρχικό παραδοτέο έργο) μία νέα ψηφιακή και πλήρως αυτοματοποιημένη θέση πελάτη (Position).

Οι παραπάνω παρεμβάσεις και βελτιώσεις είχαν ως αποτέλεσμα την απλοποίηση των διαδικασιών, την ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, τη μείωση των απαιτούμενων FTEs και τη μείωση του χρηματοπιστωτικού κινδύνου.

Για την υποστήριξη της εφαρμογής των κανόνων που ορίζει η πιστωτική πολιτική της Τράπεζας, θα ξεκινήσει εντός του 2020 έργο πλήρους αυτοματοποίησης των επανεκτιμήσεων ακινήτων. Οι επανεκτιμήσεις θα διενεργούνται με στατιστικά αναγνωρισμένους δείκτες στα προσημειωμένα ακίνητα της Τράπεζας.

ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ ΣΕ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ

Με στόχο την εναρμόνιση της Τράπεζας στις απαιτήσεις του Ν.4465/2017 (Payment Accounts Directive) για τους λογαριασμούς πληρωμών, το 2019 δημιουργήθηκε νέα εφαρμογή για τη διάθεση του νέου εντύπου «Κατάσταση Τελών», με σκοπό την πληροφόρηση των πελατών για το κόστος των συναλλαγών που πραγματοποίησαν, στο πλαίσιο της διαφάνειας και συγκρισιμότητας που θέλει να διασφαλίσει το εν λόγω θεσμικό πλαίσιο.

Στο πλαίσιο της εναρμόνισης της Τράπεζας με τις απαιτήσεις που θέτει ο Ν.4537/2018 (PSD 2) διατέθηκε, με ενέργειες της Μονάδας, το ενημερωτικό φυλλάδιο της ΕΕ για τα δικαιώματα των καταναλωτών τόσο σε έντυπη μορφή στο Δίκτυο Καταστημάτων όσο και με ανάρτησή του στους διαδικτυακούς τόπους της Τράπεζας και στην winbank web banking.

Στο πλαίσιο της εναρμόνισης της Τράπεζας με τον Ν.4583/2018 (ΦΕΚ Α' 212/18.12.2018), η Μονάδα συνέβαλε στο έργο προσαρμογής της Τράπεζας σχετικά με τις νέες απαιτήσεις για τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων (Insurance Distribution Directive - IDD) και

συγκεκριμένα με τους αυστηρούς κανόνες περί διαφάνειας, ενημέρωσης και δεοντολογίας, με στόχο να παρέχεται η ίδια προστασία στον καταναλωτή ανεξάρτητα από το δίκτυο διανομής που χρησιμοποιεί.

Το 2019, συνεχίστηκε το έργο για την προσαρμογή του Ομίλου στις απαιτήσεις του πλαισίου MiFID II/ MiFIR (Markets in Financial Instruments Directive and Regulation) υπό τη διαχείριση και τον συντονισμό της Μονάδας. Στο πλαίσιο αυτό, ολοκληρώθηκε η πλήρης εναρμόνιση του προϊόντος Καταθέσεις Δυναμικών Αποδόσεων (ΚΔΑ), με την έναρξη της ταχυδρομικής αποστολής των εγγράφων Επιβεβαιωτικού Εκτέλεσης Εντολής Συμμετοχής στο Προϊόν ΚΔΑ και της Κατάστασης/Αναφοράς Δομημένης Κατάθεσης (Statement). Επίσης, για την πλήρη συμμόρφωση της Τράπεζας με τις απαιτήσεις του εν λόγω πλαισίου, διαμορφώθηκε σχετικό πρόγραμμα εξ αποστάσεως επιμόρφωσης (e-learning) για όλο το προσωπικό της Τράπεζας. Εντός του 2020 θα ολοκληρωθούν και τα τελικά στάδια του έργου προσαρμογής. Επιπρόσθετα, η Μονάδα συμμετείχε στην οριστικοποίηση των απαιτούμενων ενεργειών για την ικανοποίηση των απαιτήσεων σχετικά με την εναρμόνιση της Τράπεζας στον ρόλο του συστημικού εσωτερικοποιητή, που ενεργοποιήθηκε τον Μάιο του 2019.

Με γνώμονα την παροχή βελτιωμένων υπηρεσιών προς τους πελάτες, βρίσκεται σε τελική φάση η ανάπτυξη κατάλληλης υποδομής ώστε να παράγεται αυτοματοποιημένα συγκεντρωτικός Πίνακας Χαρτοφυλακίου Πελάτη με ιστορικότητα σε βάθος 5ετίας. Η νέα υποδομή θα διευκολύνει την επισκόπηση της συνολικής εικόνας του πελάτη διαχρονικά, την προώθηση των κατάλληλων προϊόντων και κατ' επέκταση την παροχή αναβαθμισμένου επιπέδου εξυπηρέτησης.

Στους στόχους για το 2020 και με σκοπό τη βελτίωση της απόδοσης των χρηστών, προγραμματίζεται η υλοποίηση λειτουργικότητας που αφορά το κλείσιμο καταθετικού λογαριασμού πελάτη.

Εστιάζοντας στη μείωση του λειτουργικού κόστους αλλά και τη βελτίωση της ποιότητας των δεδομένων των διευθύνσεων των πελατών, συνεχίστηκε και εντός του 2019, και πλέον βρίσκεται σε τελική φάση, το έργο για τη διαχείριση της επιστρεφόμενης αλληλογραφίας της Τράπεζας (περίπου 320.000 φακέλους ετησίως). Το έργο βασίζεται στη συστημική καταγραφή (μέσω barcode) των επιστρεφόμενων φακέλων και στην αυτοματοποιημένη ενημέρωση του πελατοκεντρικού συστήματος με τη σχετική πληροφορία, προκειμένου η Τράπεζα να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες επικαιροποίησης των διευθύνσεων των πελατών.

Με σκοπό τη βελτίωση της λειτουργίας και την ενίσχυση των ελέγχων που απαιτούνται για τη συμμόρφωση της Τράπεζας με τις θεσμικές της υποχρεώσεις, η Μονάδα συνέβαλε, το 2019, στην αναβάθμιση του συστήματος που χρησιμοποιεί η Τράπεζα για την Πρόληψη και Καταστολή Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες (Σύστημα Norkom).

Στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειας για τη βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης του πελάτη αλλά και για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των Μονάδων κατά τη διεκπεραίωση των εργασιών τους, η Τράπεζα προώθησε και εντός του 2019 την ανάπτυξη μηχανισμών παρακολούθησης της απόδοσης των κύριων διαδικασιών της, παράλληλα με την εισαγωγή εσωτερικών συμφωνιών εξυπηρέτησης (SLA) μεταξύ των εμπλεκόμενων μονάδων. Το 2019, στον κατάλογο των υφιστάμενων αναφορών προστέθηκαν νέες αναφορές για την παρακολούθηση του χρόνου εξυπηρέτησης αιτημάτων μεταβολών σε συσκευές αποδοχής συναλλαγών με κάρτες (POS), ενώ ολοκληρώθηκαν ενέργειες για τη βελτίωση των υποδομών, μέσα από τις οποίες διατίθενται οι αναφορές στους λειτουργούς της Τράπεζας διασφαλίζοντας την απρόσκοπτη πρόσβαση στην παρεχόμενη πληροφόρηση.

ΝΕΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Στο πλαίσιο της στρατηγικής για τη στόχευση/προσέλκυση μικρών Επιχειρήσεων και Επαγγελματιών, το 2019, η Μονάδα συνέβαλε στον σχεδιασμό και την υλοποίηση δύο νέων προϊόντων εταιρικών καρτών (Business Credit και Business Debit), καθώς και στη διεύρυνση του προγράμματος επιβράβευσης yellow, προς μικρές Επιχειρήσεις και Επαγγελματίες, που έχει προγραμματιστεί για το έτος 2020.

Στηρίζοντας την προσπάθεια ενίσχυσης του μεριδίου αγοράς και των παρεχόμενων υπηρεσιών Trade Finance, η Μονάδα συμμετείχε ενεργά στην καταγραφή προδιαγραφών και διαδικασιών, στην παραμετροποίηση συστημάτων και στους ελέγχους καλής λειτουργίας των υλοποιήσεων για την υποστήριξη προϊόντων Trade Finance, όπως η προθεσμιακή ενέγγυων πιστώσεων που διατίθενται μέσω του Δικτύου Καταστημάτων της Τράπεζας στην Ελλάδα και του Καταστήματος Φρανκφούρτης, η Προπληρωμή επιβεβαιωμένης εξαγωγικής ενέγγυας πίστωσης και η Προ-χρηματοδότηση εξαγωγικής ενέγγυας πίστωσης.

ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Στοχεύοντας στην ενίσχυση της αξίας των δεδομένων, ως περιουσιακών στοιχείων του Ομίλου, μέσω της προώθησης νέων δυνατοτήτων για τη βελτίωση της ποιότητάς τους, εντός του 2019 διευρύνθηκαν οι περιοχές κάλυψης και ο αριθμός των ελεγχόμενων πληροφοριών.

Καθορίστηκε μία σειρά από δείκτες (Key Performance Indicators - KPIs) αφενός μεν για την αποτύπωση του επιπέδου της ποιότητας των δεδομένων που έχουν χαρακτηριστεί ως κρίσιμης σημασίας (Critical Data Elements - CDEs), αφετέρου δε για τη συστηματική παρακολούθηση τυχόν μεταβολών τους.

Σε ό,τι αφορά τις περιοχές των δεδομένων του πελάτη, των εξασφαλίσεων και των χορηγήσεων, σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν 55 νέοι δείκτες, ενώ παράλληλα έγιναν βελτιώσεις σε 28 παλαιότερους. Σχετικά με τις νέες περιοχές των συμβάσεων πιστώσεων και των ορίων των επιχειρηματικών χορηγήσεων, υλοποιήθηκαν 27 νέοι δείκτες, καλύπτοντας ένα σημαντικό μέρος των κομβικότερων δεδομένων αυτών των περιοχών.

Τέλος, εντός του 2019 ξεκίνησε η διερεύνηση των περιοχών των καταθέσεων, των πιστωτικών και προπληρωμένων καρτών, των κινήσεων λογαριασμών χορηγήσεων και των ειδικών δεδομένων που σχετίζονται με τη διαχείριση κινδύνων, στοχεύοντας στην ολοκλήρωση του μεγαλύτερου μέρους αυτών εντός του 2020.



Σύνδεση με Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης Βιομηχανία, Καινοτομία και Υποδομές



Διασφάλιση από ανεξάρτητο φορέα Δείκτης Gartner

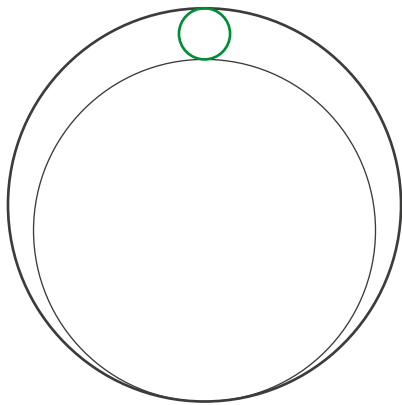


Διασφάλιση από ανεξάρτητο φορέα Δείκτης Τράπεζας Πειραιώς: Χρήση ψηφιακών καναλιών εξυπηρέτησης

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

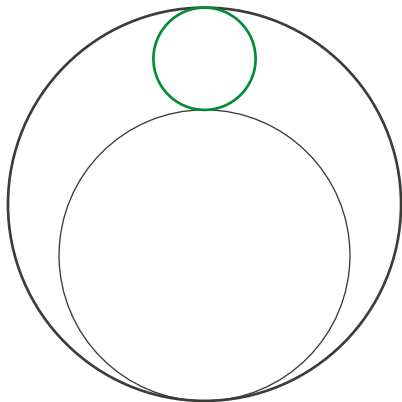
ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ

Η Τράπεζα αξιοποιεί νέες τεχνολογικές λύσεις για την αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων προϊόντων/υπηρεσιών προς όφελος των πελατών της.



13%

Αύξηση εγγεγραμμένων χρηστών υπηρεσίας winbank web banking σε σχέση με το 2018



26%

Αύξηση χρηστών winbank mobile banking σε σχέση με το 2018

86%

Δείκτης μετακύλισης συναλλαγών σε ψηφιακά κανάλια εξυπηρέτησης το 2019

79%

Δείκτης μετακύλισης συναλλαγών σε web banking & mobile banking το 2019

Κατανομή Δαπανών Τεχνολογίας Τράπεζας Πειραιώς

71%

Ποσοστό των λειτουργικών δαπανών τεχνολογίας της Τράπεζας

29%

Ποσοστό των τεχνολογικών επενδύσεων της Τράπεζας*

* Το ποσοστό των τεχνολογικών επενδύσεων της Τράπεζας Πειραιώς είναι υψηλότερο σε σχέση με τον μέσο όρο 28%, 300 περίπου χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων σύμφωνα με την εξειδικευμένη εταιρεία Gartner

Στόχοι

- Παροχή νέων και πρωτοπόρων υπηρεσιών στα ψηφιακά κανάλια winbank web banking και winbank mobile app με τελικό στόχο τη διαρκή αύξηση της χρήσης τους
- Συνεχής αξιοποίηση τεχνολογιών αιχμής με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας λειτουργίας της Τράπεζας, συμβάλλοντας στην αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πελατών της



Σύνδεση με Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης
Φτηνή και Καθαρή Ενέργεια



Σύνδεση με Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης
Ζωή στη Στεριά

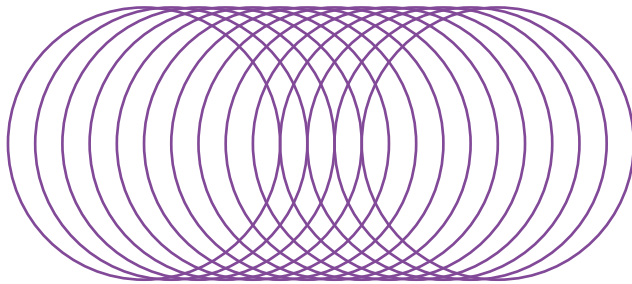


Διασφάλιση από ανεξάρτητο φορέα
Δείκτης FS-8

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΙΣ/ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ, ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Η Τράπεζα ενσωματώνει περιβαλλοντικά και κοινωνικά κριτήρια στην αξιολόγηση των χρηματοδοτήσεων/ επενδύσεων και προσφέρει εξειδικευμένα προϊόντα/υπηρεσίες, ανταποκρινόμενη στις σύγχρονες προκλήσεις, όπως η κλιματική αλλαγή, η μετάβαση σε μία οικονομία χαμηλού άνθρακα, η χρηματοδότηση ευάλωτων κοινωνικών ομάδων, η προστασία της φύσης κ.λπ.



€1,4 δισ.

Σύνολο ενεργών δανειακών υπολοίπων πράσινων χρηματοδοτήσεων στο τέλος του 2019

1.555 MW

Συνολική ισχύς των έργων ΑΠΕ που έχουν χρηματοδοτηθεί από τον Όμιλο Τράπεζας Πειραιώς το 2019

33.700

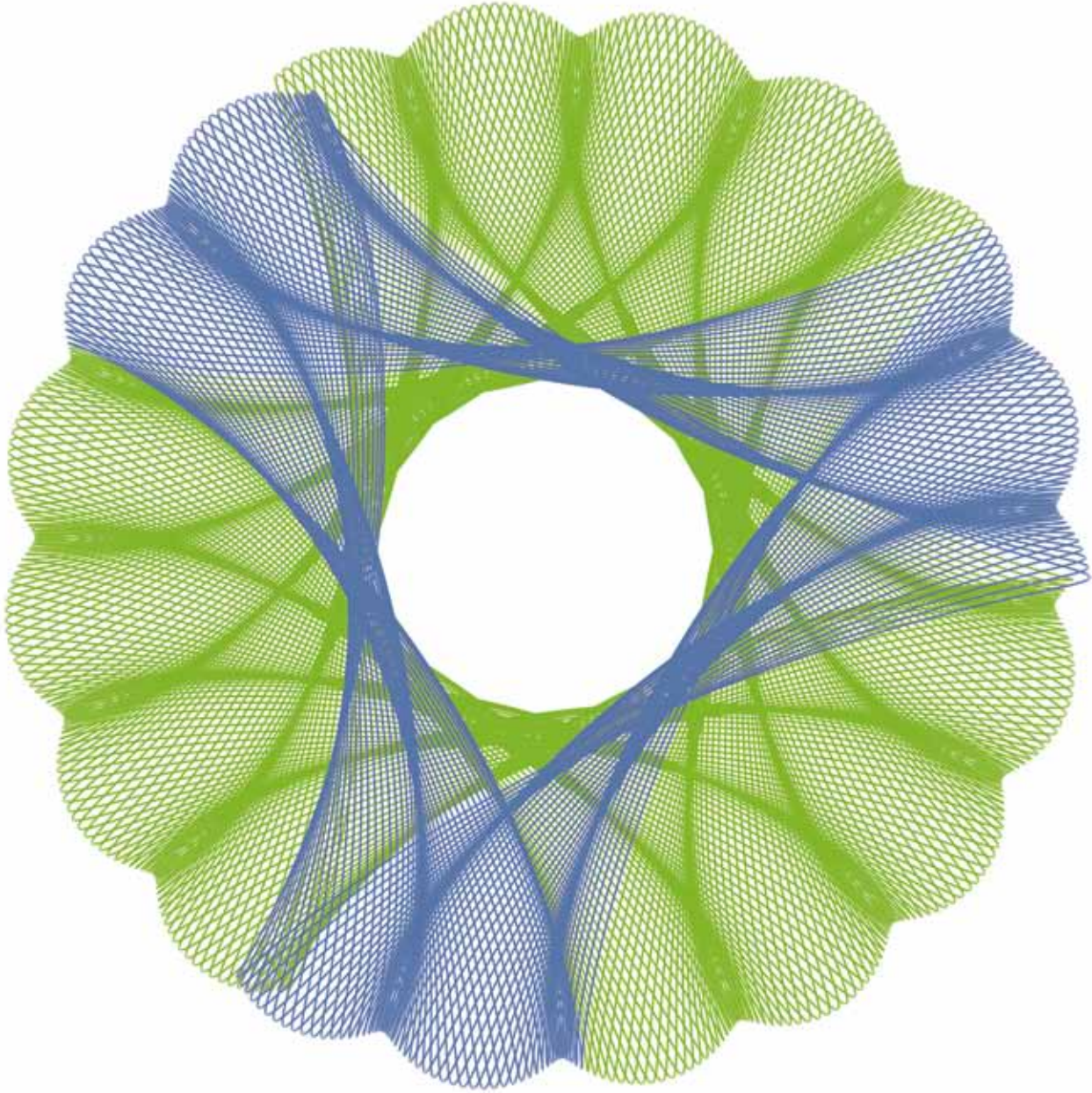
Πράσινοι πελάτες στο τέλος του 2019

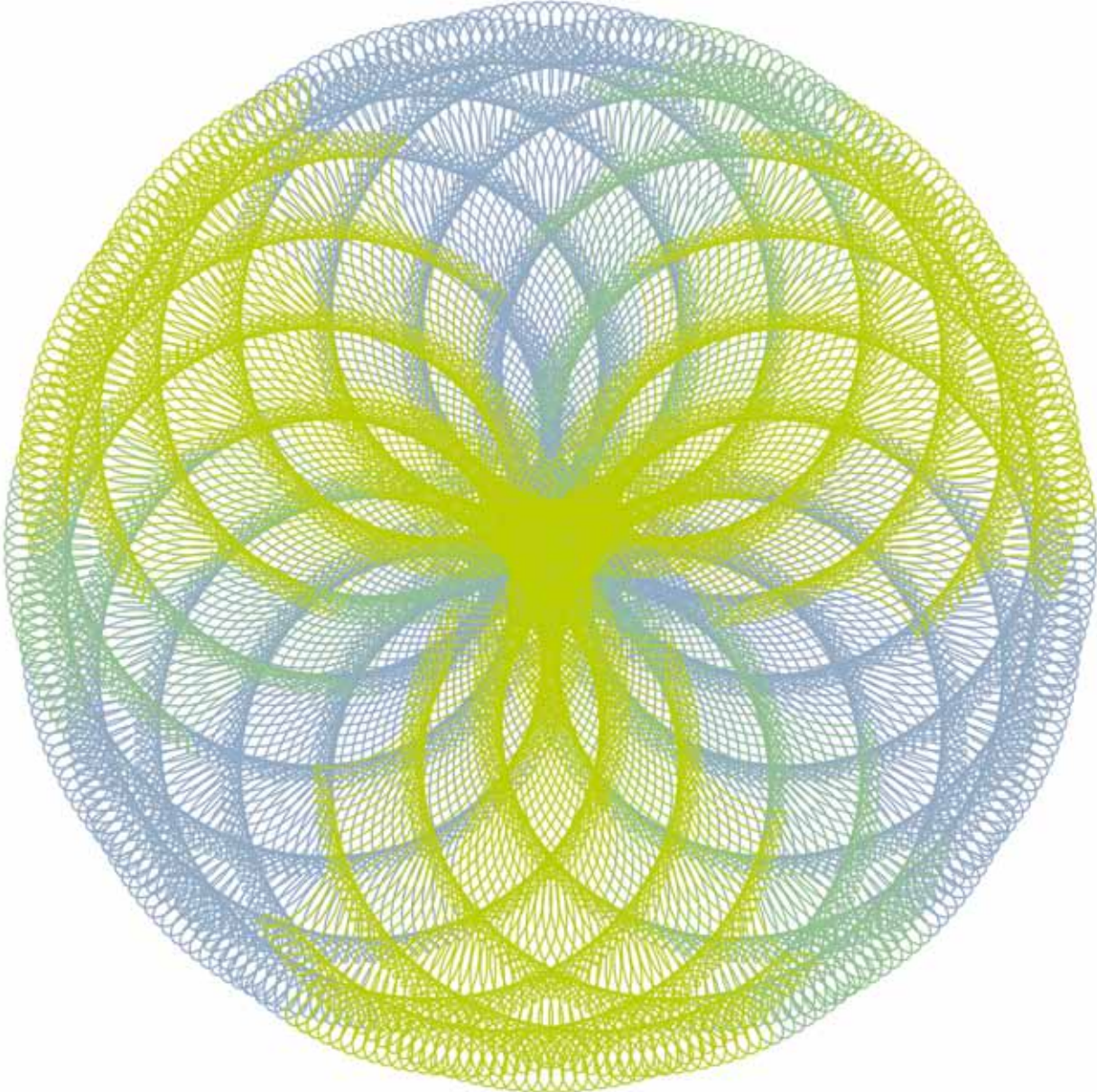
3,2 εκατ. ΤΟΝΟΙ

Εκπομπές CO₂ που δεν εκλύονται ετησίως λόγω των χρηματοδοτήσεων του Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς σε ΑΠΕ

Στόχοι

- Μεγαλύτερη διείσδυση των αξιολογήσεων αειφορίας στις επιχειρηματικές χρηματοδοτήσεις
- Δημιουργία νέων προϊόντων προσανατολισμένων στην αειφορία ανά κατηγορία πελατών





ΠΕΛΑΤΕΣ

ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΠΕΛΑΤΕΣ

Ως η μεγαλύτερη τράπεζα στην Ελλάδα με βάση το μερίδιο αγοράς ενεργητικού, δανείων και καταθέσεων, η Τράπεζα Πειραιώς αναλαμβάνει σημαντικό ρόλο στη στήριξη της ανάπτυξης της οικονομίας, συνεισφέροντας στην ευημερία των πελατών της, καθώς και της ευρύτερης κοινωνίας στην οποία δραστηριοποιείται.

Με όραμα να είναι η πλέον αξιόπιστη τράπεζα στην Ελλάδα, η Τράπεζα Πειραιώς δημιουργεί μακροπρόθεσμη αξία για τους πελάτες της και εστιάζει στην ανταπόκριση των αναγκών τους, λαμβάνοντας υπόψη οικονομικούς, κοινωνικούς και περιβαλλοντικούς παράγοντες.

Οι σχέσεις εμπιστοσύνης χτίζονται με την παροχή σαφούς πληροφόρησης, τη διαφάνεια στους όρους συνεργασίας, καθώς επίσης και την ασφάλεια στις διαδικασίες εκτέλεσης των συναλλαγών σε όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης, συμπεριλαμβανομένων των ηλεκτρονικών.

Όλα τα στάδια δημιουργίας, προώθησης και διάθεσης των προσφερόμενων προϊόντων της Τράπεζας ελέγχονται με συγκεκριμένους μηχανισμούς, ώστε να τηρούνται οι αρχές του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου

αλλά και των κανόνων του Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας. Τα προσφερόμενα προϊόντα και οι υπηρεσίες προσδιορίζονται με σαφήνεια, χωρίς ανακριβείς ή παραπλανητικές δηλώσεις, υπερβολική προβολή ή προσπάθεια απόκρυψης χαρακτηριστικών τους, με σκοπό την πλήρη και ξεκάθαρη ενημέρωση του κοινού.

Επιπλέον, η Τράπεζα φροντίζει για τον εμπλουτισμό της τραπεζικής παιδείας των πελατών της, μέσα από εκπαιδευτικά βίντεο αλλά και μέσω του δικτύου Καταστημάτων της, ώστε να εξοικειώνονται και να κατανοούν την τραπεζική ορολογία και έτσι να διευκολύνεται η πρόσβασή τους στις υπηρεσίες της.

Με την καθημερινότητα να έχει αλλάξει εξαιτίας του COVID-19, όλοι αντιμετωπίζουν τη δύσκολη πρόκληση να ανταποκριθούν στον αντίκτυπο που έχει η πανδημία στη ζωή των ανθρώπων. Η Τράπεζα Πειραιώς παραμένει απολύτως δεσμευμένη στο να υποστηρίξει τους πελάτες της που επηρεάζονται από τις πρωτόγνωρες συνθήκες τις οποίες βιώνει η χώρα, προσαρμόζοντας συνεχώς τις υπηρεσίες και τα προϊόντα που προσφέρει στα νέα δεδομένα, ενθαρρύνοντας τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και εκπαιδύοντας το κοινό στη χρήση τους.

Η Τράπεζα Πειραιώς, λειτουργώντας με υπευθυνότητα, σύμφωνα πάντα με την ατζέντα εταιρικής

υπευθυνότητας (Environmental Social Governance), συμβάλλει ουσιαστικά στον περιορισμό της διάδοσης του κορονοϊού, καθώς και στην άμβλυση των επιπτώσεών του. Από την πρώτη στιγμή και σε προληπτική βάση, η Τράπεζα βρίσκεται σε πλήρη ευθυγράμμιση με τις οδηγίες της Πολιτείας, τηρώντας πιστά και με συνέπεια τις συστάσεις του Υπουργείου Υγείας και του Εθνικού Οργανισμού Δημόσιας Υγείας (ΕΟΔΥ), με στόχο τη διασφάλιση της υγείας και της ασφάλειας των πελατών, των εργαζόμενων και των συνεργατών της συνολικά, καθώς και τη σταθερότητα στην ελληνική οικονομία και κοινωνία.

ΠΕΛΑΤΕΣ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Η Τράπεζα Πειραιώς στη Λιανική Τραπεζική Ιδιωτών έχει δομήσει ένα σύγχρονο πελατοκεντρικό μοντέλο εξυπηρέτησης, σύμφωνα με το οποίο οι ομάδες πελατείας με κοινά χαρακτηριστικά και ιδιαίτερες ανάγκες εξυπηρετούνται από ειδικά εκπαιδευμένα στελέχη και με τρόπο προσαρμοσμένο στις απαιτήσεις κάθε ομάδας ξεχωριστά.

Για τους Ιδιώτες πελάτες, η Τράπεζα έχει θέσει ως βασική επιδίωξη να αποτελέσει την κύρια τράπεζά τους. Επιθυμεί, προσφέροντας προϊόντα και υπηρεσίες που ταιριάζουν στις ανάγκες τους και διευκολύνουν την καθημερινότητά τους, να έχουν οι πελάτες το κίνητρο να συγκεντρώσουν τις τραπεζικές τους εργασίες στην Τράπεζα Πειραιώς. Μέσα από όλα τα διαθέσιμα σημεία και κανάλια εξυπηρέτησης, φυσικά και ηλεκτρονικά, τους δίνεται η ευκαιρία να διευρύνουν τον κύκλο των συναλλαγών τους. Επίσης, δίνεται η δυνατότητα, οποτεδήποτε χρειάζονται καθοδήγηση σε θέματα που αφορούν την οικονομική τους ζωή, να προγραμματίζουν συνάντηση με τα στελέχη του Δικτύου της Τράπεζας Πειραιώς.

Ανεξαρτήτως της ιδιαίτερης ομάδας στην οποία ανήκει κάποιος πελάτης, ο βασικός στόχος της Τράπεζας Πειραιώς είναι να αποτελεί τον υποστηρικτή του πελάτη στα οικονομικά του θέματα, σε όλα τα στάδια της ζωής του, τόσο στην άμεση όσο και στη μακροπρόθεσμη προσέγγιση των αναγκών του.

Η επιμόρφωση του πελάτη γύρω από τις έννοιες του Οικονομικού Προγραμματισμού εκτυλίσσεται σε προγραμματισμένες συναντήσεις στο Κατάστημα. Μέσα από έναν συνεκτικό διάλογο, ο πελάτης διαπιστώνει ότι, με την Τράπεζα Πειραιώς συνεχώς στο πλάι του, μπορεί να προγραμματίσει το μέλλον του και να ικανοποιήσει τα σχέδια του και τα όνειρά του.

Συμπληρωματικά στους διαλόγους που αναπτύσ-

σουν τα στελέχη στο Κατάστημα, η εξυπηρέτηση των πελατών είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τη συνεχή αναβάθμιση των συστημάτων και εναρμόνιση των διαδικασιών της Τράπεζας με καινοτόμα εργαλεία και υπηρεσίες. Σκοπός είναι η Τράπεζα να μπορεί να υποστηρίξει τον ισχυρό πελατοκεντρικό της χαρακτήρα και τις επιταγές της ψηφιοποιημένης εποχής.

Ενδεικτικά, ο Ιδιώτης πελάτης Λιανικής απολαμβάνει:

01. εξατομικευμένη τιμολόγηση, ανάλογα με το προφίλ και τη δυναμική του, όπως για παράδειγμα στα δανειακά προϊόντα,
02. την αναγνώρισή του από τα συναλλακτικά κανάλια, πέραν του Καταστήματος, όπως από την ηλεκτρονική τραπεζική (winbank), τα ATM κ.ά.,
03. στοχευμένες επικοινωνίες και προτάσεις για προϊόντα που συνάδουν με τις επιλογές και τις προτιμήσεις που έχει εκφράσει στο παρελθόν, σε οποιοδήποτε κανάλι, και
04. δυνατότητα να διαμορφώσει ο ίδιος ή να εμπιστευθεί σε εξειδικευμένους συνεργάτες τη διαχείριση της περιουσίας του, καθώς και εναλλακτικές υπηρεσίες ανάλογα με την επιθυμητή ανοχή και έκθεσή του στους επενδυτικούς κινδύνους (π.χ. Υπηρεσία Διαχείρισης Χαρτοφυλακίων).

Παράλληλα, η Τράπεζα φροντίζει τη συνεχή ενίσχυση του προσωπικού και των στελεχών της Τραπεζικής Ιδιωτών τόσο σε γνωστικά αντικείμενα που συνάδουν με τους ειδικούς ρόλους, με σεμινάρια και πιστοποιήσεις, όσο και σε σύγχρονες μεθόδους εξυπηρέτησης πελατών, ώστε να ανταποκρίνονται με αξιώσεις στην υψηλού επιπέδου παροχή τραπεζικών υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας που επιθυμεί να παρέχει στους πελάτες της.

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ

Η Τράπεζα Πειραιώς διαθέτει σημαντική παρουσία και εμπειρία στην εξυπηρέτηση Επιχειρηματικών πελατών, παρέχοντας εξειδικευμένα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες. Βασικό άξονα της στρατηγικής της Τράπεζας στον τομέα των Επιχειρηματικών Πελατών αποτελεί η δημιουργία προστιθέμενης αξίας για τους πελάτες της, στη βάση της προσαρμοσμένης προσέγγισης των συναλλαγών τους, καθώς και η ολιστική αντιμετώπιση των αναγκών τους, μέσω της εκμετάλλευσης συνεργειών με λοιπές υπηρεσίες της Τράπεζας.

Στον τομέα των Μεγάλων Επιχειρήσεων, η Τράπεζα Πειραιώς επικεντρώνεται τόσο στην ενδυνάμωση του υφιστάμενου πελατολογίου όσο και στην πε-

ραιτέρω διεύρυνσή του, δίνοντας έμφαση στη στήριξη της βιώσιμης ανάπτυξης, της καινοτομίας και της επιχειρηματικότητας. Η ανάπτυξη και διαχείριση της συνεργασίας πελατών συνίσταται κυρίως στους εξής κλάδους: κατασκευές και υποδομές, βασικά μέταλλα, πετρέλαια, ξενοδοχεία και τουριστική ανάπτυξη, τηλεπικοινωνίες, νέες τεχνολογίες, μέσα μαζικής επικοινωνίας, ενέργεια, υγεία, δημόσιος τομέας κ.λπ. Επιπλέον, η Μονάδα Μεγάλων Επιχειρήσεων επιδιώκει την ανάπτυξη των σταυροειδών πωλήσεων και την αύξηση εσόδων από παράλληλες εργασίες, προσφέροντας ένα ολοκληρωμένο εύρος προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες της.

Στον τομέα των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων (ΜΜΕ), η Τράπεζα Πειραιώς εστιάζει στην πελατοκεντρική προσέγγιση, παρέχοντας στρατηγική στήριξη με την προσφορά τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών για την παροχή ρευστότητας, τη διευκόλυνση των συναλλαγών και την υποστήριξη των επενδυτικών σχεδίων. Σε αυτό το πλαίσιο, λειτουργούν σήμερα 12 εξειδικευμένα Επιχειρηματικά Κέντρα (Αττικής, Βορείου και Νοτίου Ελλάδας, Κεντρικής και Δυτικής Ελλάδας), τα οποία καλύπτουν γεωγραφικά το σύνολο της επικράτειας.

Στον τομέα της Αγροτικής Τραπεζικής, η Τράπεζα Πειραιώς έχει δημιουργήσει Κέντρα Επιχειρηματικότητας Αγροτικού Τομέα, τα οποία έχουν ως βασική αρμοδιότητα την ανάπτυξη και διαχείριση των σχέσεων με Αγροτικούς Συνεταιρισμούς, Αγροτικές Εταιρικές Συμπράξεις, Ομάδες, Οργανώσεις Παραγωγών και λοιπά συνεργατικά σχήματα του αγροδιατροφικού κλάδου.

Μέσω της δομής αυτής, η Τράπεζα Πειραιώς παρέχει πιστοδοτικές διευκολύνσεις, καθώς και άμεση, υψηλού επιπέδου εξειδικευμένη υποστήριξη και εξυπηρέτηση στους πελάτες, μέσω Συμβούλων Πελατείας. Η Τράπεζα Πειραιώς διατηρεί τρία Κέντρα Επιχειρηματικότητας Αγροτικού Τομέα (Βόρεια, Κεντρική και Νότια Ελλάδα), με διασπορά των Συμβούλων σε όλες τις μεγάλες πρωτεύουσες των νομών, ώστε να υπάρχει προσωπική επαφή και ταχεία εξυπηρέτηση των πελάτων σε εξατομικευμένο επίπεδο.

Παράλληλα, η Τράπεζα Πειραιώς παρέχει υπηρεσίες υψηλού επιπέδου για την κάλυψη των αναγκών του συναλλακτικού κυκλώματος των πελατών της, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην προώθηση και αύξηση της χρήσης των ψηφιακών καναλιών της Τράπεζας, τόσο για νέες όσο και για υφιστάμενες υπηρεσίες που σχετίζονται με τις καθημερινές εργασίες των επιχειρηματικών πελατών της Τράπεζας.

Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες εταιρικής τραπεζικής παρέχονται από ομάδα συνεργατών υψηλής τεχνογνωσίας και εμπειρίας, ενώ η ανάπτυξη και διαχείριση της συνεργασίας με τους εταιρικούς πελάτες πραγματοποιείται μέσω του Relationship Manager. Ειδικότερα, ο Relationship Manager αποτελεί τον βασικό τραπεζικό συνεργάτη των εν λόγω επιχειρήσεων, με εξειδικευμένη γνώση του εκάστοτε κλάδου δραστηριοποίησης και συνολική διαχείριση της ευρύτερης συνεργασίας της επιχείρησης με τις λοιπές Διευθύνσεις και εν γένει με τον Όμιλο της Τράπεζας Πειραιώς.

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Η Τράπεζα Πειραιώς, σε συμμόρφωση με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο, έχει προβεί σε όλες τις ενέργειες που απαιτούνται και εφαρμόζει τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για τη νόμιμη τήρηση, την επεξεργασία και την ασφαλή φύλαξη του αρχείου δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα δεσμευόμενη να διασφαλίζει και να προστατεύει με κάθε τρόπο την επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων από απώλεια ή διαρροή, αλλοίωση, διαβίβαση ή την με οποιονδήποτε άλλο τρόπο αθέμιτη επεξεργασία τους.

Κατά τη διάρκεια του 2018, μία από τις βασικές προτεραιότητες της Τράπεζας ήταν η συμμόρφωση της προς τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΠΔ).

Στο πλαίσιο αυτό σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν:

01. Η αναγνώριση και εκτίμηση ενδεχόμενων κινδύνων, μέσω συγκεκριμένων εργαλείων όπως οι διαδικασίες αρχείων δραστηριοτήτων, ανάλυσης κινδύνου και εκτίμησης αντικτύπου.
02. Καθορισμός Πολιτικής και Διαδικασιών αναφορικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων.
03. Ορισμός Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων (ΥΠΔ).
04. Δημιουργία Γραφείου υποστήριξης των εργασιών του Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων το οποίο συστάθηκε μετά από επιλογή συγκεκριμένων εργαζόμενων που υποστηρίζουν και συνδράμουν τον ΥΠΔ σε όλες τις ενέργειες και δράσεις που απαιτούνται για την παρακολούθηση της διασφάλισης της εφαρμογής και συμμόρφωσης της Τράπεζας με το νομοθετικό πλαίσιο για την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Οι συγκεκριμένοι εργαζόμενοι είναι άτομα εξοικειωμένα με τις δραστηριότητες και τις διαδικασίες της Τράπεζας Πειραιώς, γνωρίζουν και αντιλαμβάνονται τις επιχειρησιακές της ανάγκες, ενώ παράλληλα έχουν την απαραίτητη επάρκεια στο δίκαιο και στις πρακτικές για την προστασία και ασφάλεια των δεδομένων.

Σε συνέχεια των παραπάνω κατά το 2019:

01. Σε συνεργασία με τη Μονάδα Ανθρώπινου Δυναμικού:
 - ολοκληρώθηκε ο ορισμός Συντονιστών Προστασίας Δεδομένων (ΣΠΔ), σε εκάστη Επιχειρησιακή Μονάδα που επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα,
 - στελεχώθηκε το Γραφείου Προστασίας Δεδομένων με επιπλέον ανθρώπινο δυναμικό, που παρακολούθησε και ολοκλήρωσε επιτυχώς το εκπαιδευτικό σεμινάριο ΓΚΠΔ «Μέθοδοι, Διαδικασίες και Τεχνολογίες» που διοργάνωσε το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, διάρκειας 6 εβδομάδων.
02. Ξεκίνησε έργο αυτοματοποίησης των λειτουργιών του Γραφείου Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

Η Τράπεζα ολοκλήρωσε την αναθεώρηση των υφιστάμενων πολιτικών και διαδικασιών, της Πολιτικής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, που έλαβε την έγκριση της Εκτελεστικής Επιτροπής, καθώς και των επιμέρους διαδικασιών αναφορικά με τη διαχείριση των προσωπικών δεδομένων.

Συνεπώς η νέα Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και οι σχετικές διαδικασίες σχετικά με την προστασία δεδομένων που αναφέρθηκαν βρίσκονται σε ισχύ από τις αρχές του 2019.

Πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων

Η πολιτική προστασίας των δεδομένων της Τράπεζας έχει αναπτυχθεί ώστε να καλύπτει όλες τις απαιτήσεις του ΓΚΠΔ.

Θέτει τους κανόνες εφαρμογής των οργανωτικών και τεχνικών μέτρων για την αποτελεσματική διαχείριση και την προστασία των προσωπικών δεδομένων, καθώς και για τη διαφύλαξη της ιδιωτικότητας των υποκειμένων (φυσικά πρόσωπα και ατομικές επιχειρήσεις) στα οποία αναφέρονται τα δεδομένα αυτά.

Επιπρόσθετα, θέτει τους κανόνες που διέπουν οποιαδήποτε επεξεργασία σε όλο το φάσμα των λειτουργιών, όπως συλλογή, αποθήκευση, χρήση, μεταφορά, κοινοποίηση ή διαγραφή, ώστε να συνάδει με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων.

Διαδικασία γνωστοποίησης παραβιάσεων προσωπικών δεδομένων

Ολοκληρώθηκε και επικαιροποιήθηκε η διαδικασία που αφορά περιστατικά ασφάλειας, έτσι ώστε να περιλαμβάνει και τα ειδικώς οριζόμενα βάσει του ΓΚΠΔ αναφορικά με τις παραβιάσεις προσωπικών δεδομένων.

Στη διαδικασία έχουν προστεθεί πληροφορίες σχετικά με τις ενέργειες που αφορούν παραβίαση δεδομένων, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα για τον εντοπισμό, τη διερεύνηση, την αξιολόγηση και τη γνωστοποίηση οποιασδήποτε παραβίασης προσωπικών δεδομένων, σε ορισμένο χρονικό διάστημα.

Τα σημεία αναφοράς, καθώς και οι ενέργειες που πρέπει να ακολουθηθούν σε ενδεχόμενη παραβίαση προσωπικών δεδομένων, έχουν επικοινωνηθεί σε όλους τους εργαζόμενους της Τράπεζας.

Όπως για το 2018, ανάλογα και για το 2019, η Τράπεζα Πειραιώς δεν έλαβε τεκμηριωμένες καταγγελίες/παράπονα/αναφορές σχετικά με παραβιάσεις της ιδιωτικής ζωής των πελατών. Επιπρόσθετα, για το 2019, δεν αναγνωρίστηκαν από την Τράπεζα Πειραιώς διαρροές, κλοπές, ή απώλειες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα πελατών.

Διαδικασία διαχείρισης αιτημάτων

01. Υποκειμένων
02. Αρχής Προστασίας Δεδομένων
03. Εσωτερικών Μονάδων Τράπεζας

Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαχείρισης αιτημάτων των υποκειμένων αναφορικά με την άσκηση των δικαιωμάτων τους υπό τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων, έχει ανατεθεί σχετικό έργο στην Διεύθυνση Πληροφορικής και Διεύθυνση Οργάνωσης για την υλοποίηση σχετικής εφαρμογής για την αυτοματοποίηση της διαχείρισης.

Το έργο έχει λάβει σχετική έγκριση και βρίσκεται στα τελευταία στάδια της υλοποίησης, εκτιμώντας ότι εντός του 2020 θα ολοκληρωθεί, ελεγχθεί και παραληφθεί προς χρήση από το Γραφείο Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

Το 2019 η Τράπεζα Πειραιώς υποδέχτηκε και διαχειρίστηκε προσεγγιστικά 1.500 αιτήματα πελατών, με την πλειοψηφία αυτών να εντοπίζονται σε άσκηση δικαιώματος εναντίωσης των πελατών στη διαβίβαση των δεδομένων τους σε διαχειρίστρια εταιρεία.

Επιπλέον, η Τράπεζα διαχειρίστηκε 98 αιτήματα για παροχή ηχογραφημένων κλήσεων στο πλαίσιο άσκησης δικαιώματος πρόσβασης των υποκειμένων.

Αναφορικά με τη διαχείριση αιτημάτων που προέρχονται από εσωτερικές Μονάδες, εξετάστηκαν και απαντήθηκαν τουλάχιστον 400 αιτήματα για προώθηση προϊόντων/υπηρεσιών της Τράπεζας. Το Γραφείο Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα συμμετείχε σε 33 συνεδριάσεις του PWG με σκοπό την επισκόπηση νέων προϊόντων ή/και τροποποίησης υφιστάμενων, διασφαλίζοντας έτσι μία από τις βασικές αρχές του ΓΚΠΔ, Privacy by Design. Επιπλέον, συμμετείχε σε τουλάχιστον 11 projects αναφορικά με ανάθεση εκτίμησης και διαχείρισης απαιτήσεων. Τέλος, διαχειρίστηκε 80 θέματα σχετικά με ζητήματα ανθρώπινου δυναμικού όπως επικοινωνία μέσω newsletters, εκπαιδευτικά προγράμματα κ.λπ.

Το 2019 η Τράπεζα έλαβε 10 αιτήματα με πηγή προέλευσης την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα τα οποία απαντήθηκαν στο σύνολό τους εντός των προβλεπόμενων χρονικών ορίων.

Τον Μάρτιο του 2019 πραγματοποιήθηκε η πρώτη αυτεπάγγελτη δράση της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα για έλεγχο συμμόρφωσης με σημεία του Κανονισμού. Τα αποτελέσματα της εν λόγω δράσης εκτιμώνται ως ιδιαίτερος ικανοποιητικά καθώς αποτυπώνεται σαφώς η πλήρης συμμόρφωση της Τράπεζας σε 16 εκ των 17 σημείων ελέγχου.

Αρχείο δραστηριοτήτων επεξεργασίας

Η Τράπεζα διατηρεί αρχείο με λεπτομερή περιγραφή των δραστηριοτήτων επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων που διενεργεί τόσο ως Υπεύθυνη Επεξεργασίας όσο και ως Εκτελούσα την Επεξεργασία. Το αρχείο αυτό είναι εξέχουσας σημασίας καθώς αποτελεί υποχρέωση εκ του άρθρου 30 του ΓΚΠΔ ως εργαλείο λογοδοσίας. Αποτελείται από επιμέρους αρχεία που τηρούνται σε επίπεδο κάθε Μονάδας που διαχειρίζεται πελατειακά δεδομένα. Έχουν δημιουργηθεί 27 αρχεία δραστηριοτήτων σε αντίστοιχες Μονάδες της Τράπεζας, τα οποία διατρέχουν όλο το φάσμα των ροών επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων.

Το 2019, κατόπιν ελέγχων που διενεργήθηκαν προέκυψε η ανάγκη για τη δημιουργία επιπλέον τριών αρχείων δραστηριοτήτων επεξεργασίας σε Μονάδες της Τράπεζας που αναμένεται να έχουν ολοκληρωθεί εντός του 2020.

Νομιμότητα της επεξεργασίας

Η Τράπεζα Πειραιώς εξέτασε ενδελεχώς τις νομικές βάσεις των σκοπών επεξεργασίας που έχουν καταγραφεί στο αρχείο δραστηριοτήτων επεξεργασίας, προκειμένου να διασφαλιστεί πως κάθε νομική βάση είναι ισχυρή και ενδεδειγμένη για τον εκάστοτε σκοπό επεξεργασίας.

Διαδικασία εκτίμησης αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων

Η Τράπεζα μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας εκτίμησης αντικτύπου και τα αποτελέσματα που προέκυψαν από τα αρχεία δραστηριοτήτων σχετικά με την αναγνώριση των επεξεργασιών υψηλού κινδύνου, προέβη στη λήψη όλων των αναγκαίων και απαιτούμενων μέτρων για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των πελατών, συνεργατών και εργαζομένων της.

ΛΟΙΠΑ ΤΕΧΝΙΚΑ ΜΕΤΡΑ

Στο πλαίσιο της συμμόρφωσης με τον ΓΚΠΔ, η Τράπεζα Πειραιώς, το έτος 2019, σχεδίασε και υλοποίησε μία σειρά από πρόσθετα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα προκειμένου να ικανοποιούνται όλες οι απαιτήσεις του νέου κανονισμού.

Έντυπο ενημέρωσης

Η Τράπεζα έχει φροντίσει να εφαρμόζεται η αρχή της ενημέρωσης των πελατών της για κάθε επεξεργασία που αφορά μεταβίβαση των δεδομένων τους σε τρίτους υπό το πλαίσιο της ανάθεσης δραστηριοτήτων. Το 2019 υλοποιήθηκε ένα μεγάλο έργο επικοινωνίας στο πλαίσιο της έναρξης της στρατηγικής συνεργασίας με την Intrum όπου απαιτήθηκε ενημέρωση με αποστολή 750.000 προσωποποιημένων επιστολών πελατών καθώς και ενημέρωση μέσω ανακοινώσεων διά του Τύπου και της Ιστοσελίδας της Τράπεζας.

Λήψη και διαχείριση συγκατάθεσης

Οι υφιστάμενοι μηχανισμοί λήψης και διαχείρισης της συναίνεσης των πελατών της Τράπεζας λειτουργούν απρόσκοπτα από το 2018 έως και σήμερα. Πλέον των υφιστάμενων καναλιών λήψης και διαχείρισης συναίνεσεων, δηλαδή το Δίκτυο Καταστημάτων, την Ηλεκτρονική Τραπεζική, το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης πελατών κ.λπ., εγκρίθηκε ο σχεδιασμός και η υλοποίηση έργου για τη λήψη και διαχείριση των συναίνεσεων μέσω του δικτύου των ΑΤΜ.

Στο τέλος του 2019, 1,9 εκατ. πελάτες της Τράπεζας Πειραιώς είχαν δηλώσει τη συναίνεσή τους με την αναλογία να διαμορφώνεται σε 76% συναινούντες έναντι 24% μη συναινούντων ή 0,6 εκατ. πελάτες.

Συμβάσεις/συμφωνίες με εκτελούντες την επεξεργασία

Σε όλες τις νέες συμβάσεις αλλά και στις ανανεώσεις των υφιστάμενων, η Τράπεζα Πειραιώς τηρεί απαρέγκλιτα κάθε σχετική οδηγία και ενσωματώνει στη σύμβαση την Πρόσθετη Πράξη αλλά και το Ερωτηματολόγιο προς Εκτελούντες την Επεξεργασία, που δημιουργήθηκαν προκειμένου να καλυφθεί η ανάγκη συμμόρφωσης της Τράπεζας με τις Αρχές που ορίζει ο Γενικός Κανονισμός κατά τη μεταβατική περίοδο.

Η ειδική εφαρμογή τήρησης και διαχείρισης των Πρόσθετων Πράξεων και των Ερωτηματολογίων για την αρχική μεταβατική περίοδο παραμένει για σκοπούς ιστορικότητας.

Πρωθητικές Ενέργειες

Η Τράπεζα, πλήρως συμμορφούμενη έναντι του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΓΚΠΔ), έχει εφαρμόσει ένα αυστηρό πλαίσιο εφαρμογής κανόνων για την εξαίρεση από την αποστολή προωθητικών ενεργειών πελατών που δεν έχουν συναίνεσει σχετικά, ενώ για κάθε προωθητική/ενημερωτική ενέργεια λαμβάνεται η σύμφωνη εκτίμηση του ΥΠΔ.

Επιπρόσθετα, το Γραφείο Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων συμμετέχει σε όλα τα έργα ανάπτυξης νέων προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας, ώστε να διασφαλίζονται, από την αρχή του σχεδιασμού, οι αρχές του Privacy by Design και να λαμβάνονται υπόψη όλες οι πρόνοιες του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων προκειμένου να δημιουργηθεί μία εσωτερική κουλτούρα αναφορικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Συνεχίζεται το πλάνο εκπαίδευσης του προσωπικού της Τράπεζας που δημιουργήθηκε το 2018 και αφορά την Ασφάλεια των Προσωπικών Δεδομένων και την εφαρμογή του ΓΚΠΔ. Το πρόγραμμα έχει ήδη ανατεθεί σε 10.690 εργαζόμενους, εκ των οποίων οι 8.289 το έχουν ολοκληρώσει (ποσοστό ολοκλήρωσης 78%).

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Η Τράπεζα Πειραιώς συμμετέχει στην Επιτροπή της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών αναφορικά με το έργο συμμόρφωσης του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος προς τον ΓΚΠΔ.

Το έργο ανανέωσης του νέου Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας, όπου τίθενται οι γενικές αρχές συμμόρφωσης, βρίσκεται την παρούσα περίοδο σε τελική μορφή προσχεδίου.

Απόρροια των ανωτέρω είναι ότι η Τράπεζα εξακολουθεί να διασφαλίζει την προστασία των προσωπικών δεδομένων αλλά και να παρέχει μία συμβατή και συνεπή προσέγγιση εφαρμόζοντας κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα.

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η διαμόρφωση σχέσεων εμπιστοσύνης αποτελεί τον θεμέλιο λίθο της συνεργασίας της Τράπεζας Πειραιώς με τους πελάτες της. Στο πλαίσιο αυτό, δίνεται ιδιαίτερη σημασία στην ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών, με ειλικρίνεια και διαφάνεια σε όλο το εύρος των συναλλαγών τους με την Τράπεζα, και στη διευθέτηση τυχόν θεμάτων που ανακύπτουν, στοχεύοντας διαρκώς στην ικανοποίηση των προσδοκιών των πελατών βάσει των προβλεπόμενων από τις σχετικές εσωτερικές διαδικασίες. Στην περίπτωση μη ικανοποίησης των πελατών, με αποτέλεσμα την έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς τους, η Τράπεζα έχει θεσπίσει και υιοθετήσει τον «Μηχανισμό Διαχείρισης Παραπόνων», μέσω του οποίου δίνει τη δυνατότητα στον συναλλασσόμενο να αναζητήσει τη βέλτιστη λύση για την ικανοποίηση του παραπόνου του από την Τράπεζα και τη διευθέτηση τυχόν διαφοράς στο πλαίσιο της εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών. Ο Μηχανισμός έχει ως κύρια αποστολή του την εξεύρεση μίας δίκαιης λύσης και για κάθε παράπονο που διαχειρίζεται ακολουθεί ενιαίους κανόνες, με αμεσότητα, αντικειμενικότητα, και διαφανείς διαδικασίες, εφαρμόζοντας πάντα τις αρχές της εμπιστευτικότητας και της προστασίας των προσωπικών δεδομένων.

Το 2019, για την εναρμόνιση με την Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής (ΠΕΕ) της ΤτΕ 157/1/2019 και την υιοθέτηση των ευρωπαϊκών κατευθυντήριων γραμμών αναφορικά με τη διαχείριση των παραπόνων, όπως ορίζονται σε αυτή, ολοκληρώθηκε η αναθεώρηση του «Πλαισίου Διαχείρισης Παραπόνων», ενισχύοντας παράλληλα την κύρια επιδίωξη της Τράπεζας για συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η αναθεώρηση του πλαισίου αφορούσε τρεις (3) κύριους πυλώνες: Αρχές & Πολιτική - Ρόλοι & Αρμοδιότητες - Διαδικασίες και συνοψίζεται στις παρακάτω δράσεις:

01. Διαμόρφωση Πολιτικής με σκοπό τη δημιουργία ενιαίας εταιρικής κουλτούρας διαχείρισης παραπόνων/καταγγελιών, καθώς και την ευαισθητοποίηση και υιοθέτηση από το σύνολο του προσωπικού της Τράπεζας του αναθεωρημένου πλαισίου διαχείρισης παραπόνων.
02. Θεσμοθέτηση συστηματικής ανάλυσης και αξιολόγησης των δεδομένων που αφορούν τη θεματολογία των παραπόνων με στόχο τη διαρκή βελτίωση των προϊόντων/υπηρεσιών και διαδικασιών της Τράπεζας και με τη συμμετοχή και δέσμευση όλων των εμπλεκόμενων.
03. Ορισμός της Μονάδας Εξυπηρέτησης Παραπόνων Πελατών (ΕΠΠ) ως υπεύθυνης μονάδας διαχείρισης Παραπόνων για την Τράπεζα και θεματοφύλακα της διαδικασίας.
04. Καθορισμός των ειδικά ορισμένων λειτουργιών των Μονάδων, για θέματα λειτουργικών κινδύνων και εσωτερικού ελέγχου ως εκπροσώπων της εκάστοτε Μονάδας στον μηχανισμό διαχείρισης παραπόνων με σαφώς ορισμένες αρμοδιότητες και βασικούς στόχους να διασφαλιστεί η ορθή εφαρμογή του πλαισίου διαχείρισης παραπόνων, η αποτελεσματική διερεύνηση και ανταπόκριση στις υποθέσεις πελατών και

η αναγνώριση και ανάδειξη θεμάτων που ενέχουν λειτουργικό κίνδυνο.

05. Καθιέρωση της χρήσης ενός μοναδικού συστήματος για την καταχώριση και διαχείριση του συνόλου των παραπόνων, ώστε να διασφαλιστεί η συστηματική παρακολούθηση της εμπρόθεσμης ανταπόκρισης, η τήρηση ενιαίου αρχείου με τις απαραίτητες προδιαγραφές ασφαλείας, καθώς και η δυνατότητα ενημέρωσης του συναλλασσόμενου για την πορεία του παραπόνου.
06. Υλοποίηση εκπαιδευτικών συναντήσεων με τη συμμετοχή εκπροσώπων από όλες τις Μονάδες της Τράπεζας.

Στο πλαίσιο αυτό, το 2019, τα παράπονα/καταγγελίες που υποβλήθηκαν, είτε απευθείας από τους πελάτες στην Τράπεζα είτε μέσω Φορέων Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ), και διαχειρίστηκαν από την αρμόδια Μονάδα Εξυπηρέτησης Παραπόνων Πελατών ανέρχονται σε 4.996 παραμένοντας στα ίδια περίπου επίπεδα σε σχέση με το 2018. Η πλειοψηφία των παραπόνων/καταγγελιών υποβλήθηκαν από τους πελάτες απευθείας στην Τράπεζα (88%), ενώ μικρό ποσοστό (12%) πελατών επέλεξαν να απευθυνθούν σε Φορείς ΕΕΔ και Καταναλωτικές/Λοιπές Οργανώσεις.

Παρακάτω εμφανίζονται αναλυτικά τα ποσοστά διαμεσολάβησης του κάθε Φορέα ΕΕΔ/Δημόσιας Αρχής.

Πλήθος Υποθέσεων

	Έτος 2019	%	Δ%	Έτος 2018	%
Απευθείας υποβολή στην Τράπεζα	4.398	88%	24%	3.555	82%
Υποβολή εκτός Τράπεζας	598	12%	-25%	794	18%
Συνήγορος του Καταναλωτή	186	31%	-8%	202	25%
Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής	112	19%	-1%	113	14%
Γεν. Γραμματεία Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή	121	20%	8%	112	14%
Καταναλωτικές Οργανώσεις/Λοιπές Οργανώσεις	149	25%	-56%	342	43%
Πολλαπλή Κοινοποίηση*	30	5%	20%	25	3%
Σύνολο	4.996**	100%	15%	4.349**	100%

* Αφορά Παράπονα/Καταγγελίες που κατατέθηκαν σε παραπάνω από ένα σημεία υποβολής.

** Ο αριθμός αφορά το σύνολο των υποθέσεων που υποβλήθηκαν στην Τράπεζα το χρονικό διάστημα από 01/01-31/12/2019.

Το 84% των ολοκληρωμένων υποθέσεων επιλύθηκαν σε χρονικό διάστημα μικρότερο των 45 ημερών (χρονικό περιθώριο που προβλέπεται από το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο). Επισημαίνεται ότι για όσες υποθέσεις απαιτήθηκε επιπλέον χρόνος διαχείρισης

η ΕΠΠ ενημέρωσε τους πελάτες μέσω αποστολής σχετικής επιστολής.

Ημέρες Διαχείρισης (Ημερολογιακές)

	Έτος 2019	%	Δ%	Έτος 2018	%
0 - 44	3.845	84%	6%	3.632	83%
> 45	730	16%	-5%	769	17%
Σύνολο	4.575***	100%	4%	4.401***	100%

*** Προκειμένου για την ανάλυση του χρόνου απόκρισης της Τράπεζας στα παράπονα/καταγγελίες, αντλήθηκαν στοιχεία για τις ολοκληρωμένες υποθέσεις του χρονικού διαστήματος 01/01-31/12/2019, ανεξαρτήτως ημερομηνίας παραλαβής του παραπόνου.

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΒΟΛΗ

Η Μονάδα Group Marketing, Customer Experience και Loyalty υποστηρίζει, μέσω πολλαπλών, ειδικά μελετημένων ενεργειών προβολής και διαφήμισης, την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας και των θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου. Παράλληλα, φροντίζει η εταιρική επικοινωνία, τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον, να υλοποιείται σύμφωνα με την εταιρική ταυτότητα του Ομίλου, ακολουθώντας το Όραμα και τις Αξίες του, τηρώντας τις αρχές του ισχύοντος Κανονιστικού Πλαισίου καθώς και της Υπεύθυνης Τραπεζικής.

Στόχος των ενεργειών της Μονάδας και το 2019 ήταν η υποστήριξη των στρατηγικών επιλογών του Ομίλου, με γνώμονα τη διαρκή ενίσχυση της πελατοκεντρικής κουλτούρας της Τράπεζας και τη διατήρηση μακροχρόνιων σχέσεων εμπιστοσύνης με το κοινό, τους μετόχους, τους πελάτες και τους εργαζομένους του. Αυτό επιτεύχθηκε με τη μετάδοση αξιόπιστων μηνυμάτων, με την υπεύθυνη, σαφή και ειλικρινή προώθηση των προϊόντων και των υπηρεσιών, αλλά και με τη σύνδεση όλων των ενδιαφερόμενων μερών σε ένα κοινό πεδίο συνοχής.

ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΕΣ ΕΚΣΤΡΑΤΕΙΕΣ 2019

Οι διαφημιστικές καμπάνιες που μελετήθηκαν και σχεδιάστηκαν από τη Μονάδα είχαν στόχο να προβάλλουν και να προωθήσουν τις σημαντικότερες δράσεις που αναπτύχθηκαν μέσα στο έτος, όπως καινοτόμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες –που πλέον αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινότητας των πελατών προσφέροντάς τους ασφάλεια στις συναλλαγές τους–, το πρόγραμμα πιστότητας yellow, που επιβραβεύει τους πελάτες για τη σταθερή αλλά και συνολική τους σχέση με την Τράπεζα, όλες τις κατηγορίες καρτών, τα αποταμιευτικά προϊόντα και τα χρηματοδοτικά εργαλεία υποστήριξης των Μικρών και Μεσαίων Επιχειρήσεων. Επίσης, αναπτύχθηκαν και υλοποιήθηκαν καμπάνιες με στόχο τόσο την απόκτηση στεγαστικού δανείου όσο και την επιβράβευση της συνέπειας στην εμπρόθεση πληρωμή στεγαστικών δανείων. Συγκεκριμένα:

01. Διαφημιστική καμπάνια "e-branch"
02. Διαφημιστική καμπάνια «Μικροχρηματοδότηση Αγροτών»
03. Διαφημιστική καμπάνια «Χρηματοδοτήσεις Μικρών και Μεσαίων Επιχειρήσεων»
04. Διαφημιστική καμπάνια "Private Banking"
05. Διαφημιστική καμπάνια "E-nsurance"
06. Διαφημιστική καμπάνια ηλεκτρονικής τραπεζικής "New winbank"
07. Διαφημιστική καμπάνια «Χρυσή Λίρα»
08. Πασχαλινή διαφημιστική καμπάνια yellow
09. Διαφημιστική καμπάνια «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον II»
10. Διαφημιστική καμπάνια "properties4sale.gr"
11. Διαφημιστική καμπάνια "InnoFin"
12. Διαφημιστική καμπάνια καρτών "Miles & More"
13. Διαφημιστική καμπάνια «Νέα Συμβολαϊκή Γεωργία»
14. Διαφημιστική καμπάνια «Συνέπεια αποπληρωμής στεγαστικών δανείων»
15. Διαφημιστική καμπάνια των πιστωτικών καρτών «Διακοπές με δόσεις»
16. Διαφημιστική καμπάνια «Δάνεια Μικρών Επιχειρήσεων - Η Επιχείρησή μου»
17. Διαφημιστική καμπάνια "e-loan"
18. Διαφημιστική καμπάνια CSR προγράμματος "Project Future"
19. Διαφημιστική καμπάνια καρτών "Miles & More" (2η φάση)
20. Διαφημιστική καμπάνια «Έξοδα θέρμανσης»
21. Διαφημιστική καμπάνια «Δάνειο αγοράς γης»
22. Διαφημιστική καμπάνια «Δάνειο αγοράς εξοπλισμού»
23. Διαφημιστική καμπάνια «Νέων Αγροτών»
24. Διαφημιστική καμπάνια "yellow x-mas"
25. Διαφημιστική καμπάνια "yellow summer sales"
26. Διαφημιστική καμπάνια «Οφειλές δημοσίου - 12 δόσεις»
27. Διαφημιστική καμπάνια «Τέλη κυκλοφορίας»
28. Διαφημιστική καμπάνια "yellowkid"
29. Διαφημιστική καμπάνια "Pay & Save"
30. Διαφημιστική καμπάνια "Ergo drive and win"
31. Διαφημιστική καμπάνια "yellow fall"
32. Διαφημιστική καμπάνια "yellow back to school"
33. Διαφημιστική καμπάνια «Στεγαστικών Δανείων»

ΕΙΔΙΚΕΣ ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ - ΑΓΡΟΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Για μία ακόμα χρονιά, δόθηκε ιδιαίτερη βαρύτητα στην προβολή των αγροτικών προγραμμάτων και προϊόντων, καθώς η εξυπηρέτηση του αγρότη, και εν γένει του αγροτικού τομέα, αποτελεί κύριο μέλημα της Τράπεζας Πειραιώς. Συγκεκριμένα, υλοποιήθηκαν:

01. Διαφημιστική καμπάνια «ΜικροΧρηματοδότηση αγροτών»
02. Διαφημιστική καμπάνια «Νέοι αγρότες»
03. Διαφημιστική καμπάνια «Νέα Συμβολαϊκή Γεωργία»
04. Διαφημιστική καμπάνια «Δάνειο αγοράς εξοπλισμού»

Οι καμπάνιες αυτές προβλήθηκαν και μέσω του «Δελτίου Καιρού για Αγρότες» σε τηλεοπτικό σταθμό πανελλαδικής εμβέλειας, καθώς και στην περιοδική έκδοση «Επί Γης».

01. Δελτίο Καιρού για Αγρότες. Η Τράπεζα διατήρησε την καθημερινή επαφή της με το ειδικό κοινό των αγροτών μέσω της αποκλειστικής συνεργασίας με την εκπομπή «Δελτίο Καιρού για Αγρότες» σε ελληνικό τηλεοπτικό σταθμό. Πρόκειται για μία εκπομπή που στηρίζει ουσιαστικά τους αγρότες καθώς τους παρέχει χρηστικές πληροφορίες και προβλέψεις. Η προβολή γίνεται με branding της Τράπεζας στους τίτλους αρχής και τέλους της εκπομπής, διάρκειας 10", και με ρολόι στο οποίο προβάλλονται τα αγροτικά προϊόντα και προγράμματα της Τράπεζας.
02. Περιοδική έκδοση «Επί Γης». Αποτελεί ειδική περιοδική έκδοση, η οποία δημιουργήθηκε το 2014 από την Τράπεζα Πειραιώς για την αγροτική οικονομία και επιχειρηματικότητα και διατίθεται δωρεάν μέσω του Δικτύου Καταστημάτων. Η έκδοση έχει ως στόχο να αποτελέσει έναν σύμμαχο στην ενημέρωση των αγροτών και στην επενδυτική τους δραστηριότητα, χτίζοντας παράλληλα μία σχέση εμπιστοσύνης και συνέργειας με τον κλάδο.

ΜΕΣΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ

Η παρουσία της Τράπεζας Πειραιώς στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης πραγματοποιείται μέσω των Facebook, Twitter, LinkedIn και Instagram καναλιών που διαθέτει. Έχουν δημιουργηθεί για να φιλοξενούν περιεχόμενο σχετικό με την εταιρική επικοινωνία, τις δραστηριότητες, τις καμπάνιες, τα προϊόντα, το πρόγραμμα Πιστότητας και την ηλεκτρονική τραπε-

ζική της Τράπεζας. Συνολικά 2.398 αναρτήσεις δημιουργήθηκαν το 2019, σχετικές με όλες τις ανάγκες επικοινωνίας της Τράπεζας, ενώ οι Facebook σελίδες βρίσκονται στο top 3 των Financial pages στην Ελλάδα, εδραιώνοντας την παρουσία της Τράπεζας στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

Αναλυτικότερα, οι ακόλουθοι και αναρτήσεις των σελίδων, το 2019, διαμορφώθηκαν ως εξής:

01. 72.221 ακόλουθοι (αύξηση 3% από το 2018) και 352 αναρτήσεις στη Facebook σελίδα της Τράπεζας Πειραιώς.
02. 59.359 ακόλουθοι και 433 αναρτήσεις στη Facebook σελίδα της winbank.
03. 88.285 ακόλουθοι (αύξηση 80% από το 2018, έπειτα από τη συγχώνευση των καναλιών yellow και yellowday) και 228 αναρτήσεις στη Facebook σελίδα του προγράμματος πιστότητας yellow.
04. 46.994 ακόλουθοι (αύξηση 27% από το 2018) και 354 αναρτήσεις στη LinkedIn σελίδα της Τράπεζας Πειραιώς.
05. 6.706 ακόλουθοι (αύξηση 94% από το 2018) και 362 αναρτήσεις στην Twitter σελίδα της Τράπεζας Πειραιώς.

Μεγάλη επισκεψιμότητα σημειώθηκε και στα website της Τράπεζας:

01. *piraeusbank.gr*, το οποίο προβάλλει όλα τα προϊόντα και υπηρεσίες της Τράπεζας, καθώς αποτελεί προορισμό για τις περισσότερες από τις διαδικτυακές καμπάνιες της. Καταγράφηκαν 39,7 εκατ. επισκέψεις από 8,6 εκατ. μοναδικούς επισκέπτες.
02. *apotamievo.gr*, το οποίο αποτελεί ομπρέλα μίας σειράς προϊόντων και υπηρεσιών, όπως αποταμειυτικούς καταθετικούς λογαριασμούς, αποταμειυτικά τραπεζοασφαλιστικά και επενδυτικά προϊόντα, ψηφιακά εργαλεία που βοηθούν στην αποταμειυτική προσπάθεια, καθώς και εκπαιδευτικούς οδηγούς για την αποταμίευση. Καταγράφηκαν 11,5 χιλ. επισκέψεις από 10,1 χιλ. μοναδικούς επισκέπτες.
03. *properties4sale.gr*, για την Ηλεκτρονική Πλατφόρμα Πώλησης Ακινήτων με 447,0 χιλ. επισκέψεις από 215,3 χιλ. μοναδικούς χρήστες.
04. *projectfuture.gr*, το οποίο εξυπηρετεί τους σκοπούς του προγράμματος εταιρικής υπευθυνότητας της Τράπεζας και επιδιώκει να συνδέσει την εκπαίδευση με την αγορά εργασίας, με 280,5 χιλ. επισκέψεις από 195,1 χιλ. μοναδικούς χρήστες.
05. *blog.piraeusbank.gr*, στο νέο blog της Τράπεζας, το οποίο δημιουργήθηκε για να φιλοξενεί περιεχόμενο

σχετικό με τα προϊόντα, υπηρεσίες και δραστηριότητες, οδηγήθηκαν 13,7 χιλ. επισκέψεις από 11,2 χιλ. μοναδικούς χρήστες, κατά τους δύο μήνες λειτουργίας του (Νοέμβριος-Δεκέμβριος 2019).

Η ομάδα Ψηφιακού Marketing, σε συνεργασία με την αντίστοιχη ομάδα του Τηλεφωνικού Κέντρου της Τράπεζας, διαχειρίστηκε περίπου 17.400 μηνύματα και ερωτήσεις χρηστών, συνολικά στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, με μέσο ποσοστό απόκρισης 98% και μέσο χρόνο απόκρισης περίπου στα 30 λεπτά.

ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ

Στο πλαίσιο της Εταιρικής Υπευθυνότητας που διέπει τη φιλοσοφία του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς, υποστηρίχθηκε και το 2019 το ανθρωπιστικό έργο της ΜΚΟ «Αποστολή» της Ιεράς Αρχιεπισκοπής Αθηνών, για το Κέντρο Φροντίδας Παιδιού. Για τον σκοπό αυτό κατατέθηκε, από κοινού με τον ασφαλιστικό συνεργάτη της Τράπεζας Πειραιώς NN Hellas, στον λογαριασμό της «Αποστολής» το ποσό των €2,5 για κάθε συμβόλαιο του ασφαλιστικού προγράμματος SmartPlan Junior της NN (έως τον Αύγουστο 2019) και του Smart Move (από Σεπτέμβριο έως και Δεκέμβριο 2019), το οποίο διατίθεται από το Δίκτυο της Τράπεζας. Η οικονομική ενίσχυση μέσω των παραπάνω ασφαλιστικών προγραμμάτων ανήλθε στο ποσό των €8.013, ενώ ισόποση ήταν η συνεισφορά και της NN Hellas.

ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ

Με πληθώρα μοναδικών εκδηλώσεων και εκθέσεων, το Μέγαρο City Link αποτέλεσε και το 2019 το πιο ζωντανό σημείο στο κέντρο της Αθήνας. Πιο συγκεκριμένα, η Στοά Σπυρομήλιου αγκάλιασε την κοινωνία και τον πολιτισμό φιλοξενώντας τις εξής εκδηλώσεις:

01. Έκθεση ζωγραφικής «Η Τυχερή Ροδιά». Για δεύτερη συνεχή χρονιά, το City Link φιλοξένησε τις ζωγραφιές που δημιούργησαν τα παιδιά των Παιδικών Χωριών SOS Βάρης, στο εργαστήριο ζωγραφικής που υλοποίησε ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς σε συνεργασία με τα Παιδικά Χωριά SOS Βάρης. Για το 2019 τα παιδιά ζωγράρισαν 12 ρόδια, ένα για κάθε μήνα του χρόνου. Από τις 31 Ιανουαρίου ως τις 13 Φεβρουαρίου, τα 12 ρόδια αναρτήθηκαν ως πίνακες ζωγραφικής στη γυάλινη οροφή της Στοάς Σπυρομήλιου, στέλνοντας ένα μήνυμα αισιοδοξίας και καλοτυχίας για το 2019.
02. Ετήσιο Δείπνο "Wish Upon a Superstar" του Make-A-Wish Ελλάδος. Το έργο του Make-A-

Wish στηρίζει η Picar AE, αναγνωρίζοντας τις προσπάθειες του οργανισμού να εκπληρώνει ευχές παιδιών με σοβαρές ασθένειες. Το ετήσιο δείπνο του Make-A-Wish, που πραγματοποιήθηκε στο City Link στις 3 Ιουνίου, υποστηρίχθηκε από πλήθος κόσμου που είχε τη χαρά και τη διάθεση να συνεισφέρει στην υπέροχη αυτή κοινωνική πρωτοβουλία.

03. «Υιοθέτησε την Πόλη σου». Η Picar AE ήταν μεταξύ των 19 εταιρειών που ανταποκρίθηκαν στην πρωτοβουλία του Δήμου Αθηναίων «Υιοθέτησε την Πόλη σου». Πιο συγκεκριμένα, τα Χριστούγεννα, η Picar AE ανέλαβε μαζί με την Πειραιώς Real Estate AE να στολίσουν και να φωταγωγήσουν τον πεζόδρομο της Βουκουρεστίου, στο τμήμα μεταξύ Σταδίου και Πανεπιστημίου. Η πρωτοβουλία είχε ως στόχο την προσφορά στην κοινωνία, σταθερή αξία και σημείο αναφοράς των δράσεων του City Link.
04. Το City Link φιλοξένησε για 3η χρονιά την καθιερωμένη εορταστική εκδήλωση με στόχο να στηρίξει το έργο του Make-A-Wish Ελλάδας.

ΑΘΛΗΤΙΚΟ MARKETING

Και το 2019, υλοποιήθηκαν διαφημιστικές καμπάνιες και ενέργειες προβολής για τις αθλητικές πιστωτικές κάρτες που διατηρεί η Τράπεζα στο χαρτοφυλάκιό της, και συγκεκριμένα για τις:

01. Olympiacos BC World Mastercard
02. Olympiacos FC Mastercard
03. AEK FC Mastercard
04. Champions Card Mastercard
05. Panathinaikos FC Visa
06. Ενέργειες προώθησης των παραπάνω πιστωτικών καρτών κατά τη διάθεση των εισιτηρίων διάρκειας των συγκεκριμένων αθλητικών ομάδων.

Τον Ιούνιο, η Τράπεζα Πειραιώς σε συνεργασία με την ΠΑΕ ΟΦΗ λανσάρισε την πιστωτική κάρτα OFI FC Visa. Η νέα πιστωτική κάρτα είναι συνδεδεμένη με πρόγραμμα πιστότητας, το οποίο δίνει τη δυνατότητα στους κατόχους της να συλλέγουν πόντους με κάθε αγορά τους και να τους εξαργυρώνουν σε συλλεκτικά δώρα της αγαπημένης τους ομάδας.

Επιπλέον, η Τράπεζα Πειραιώς σε συνεργασία με την ΚΑΕ Ολυμπιακός δημιούργησε την ενέργεια "Olympiacos BC World Mastercard Challenges", δίνοντας τη δυνατότητα στους φιλάθλους του Ολυμπιακού και στους κατόχους της πιστωτικής κάρτας Olympiacos BC World Mastercard να συμμετέχουν σε activities κατά τη διάρκεια των εντός έδρας αγώνων

της ομάδας και να κερδίζουν δώρα, όπως VIP εισιτήρια, υπογεγραμμένες φανέλες και μπάλες.

ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΔΥΝΑΜΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΙΚΟΝΑΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ

Branch Marketing Management (BMM)

Για την προβολή και προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών στο Δίκτυο των Καταστημάτων, η εφαρμογή BMM, το κανάλι της Τράπεζας με στόχο την αμφίδρομη επικοινωνία και ανατροφοδότηση της ενημέρωσης για θέματα προβολής, συνέβαλε στη δημιουργία ενιαίας εικόνας στο Δίκτυο των Καταστημάτων με:

01. την παραγωγή και κατανομή του απολύτως αναγκαίου προωθητικού υλικού,
02. τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Τράπεζας,
03. την απεικόνιση των τρεχουσών επικοινωνιακών αναγκών κάθε καταστήματος,
04. την ελαχιστοποίηση του χρόνου ενασχόλησης των συναδέλφων του Δικτύου για την ανατροφοδότηση της ενημέρωσης, και
05. τη διαχείριση θεμάτων/αιτημάτων τοπικού ενδιαφέροντος για την αξιοποίηση ευκαιριών προβολής που παρουσιάζονται σε τοπικό επίπεδο.

Παράλληλα, το 2019, οι ομάδες Branch Network Marketing - Trade Marketing & Local Activities, Customer Value Management και Data Intelligence & CRM συνέχισαν τις ενέργειες που είχαν ξεκινήσει το 2018 για τη σύνδεση του BMM με στοιχεία CRM, Customer Analytics, καθώς και στοιχεία χαρτογράφησης των Νομών και Περιφερειών για σημαντικούς κλάδους κοινωνικής, οικονομικής και επιχειρηματικής δραστηριότητας, σε περιοχές λειτουργίας των Καταστημάτων του Δικτύου, με στόχο:

01. τη βέλτιστη και στοχευμένη επικοινωνιακή προβολή και προώθηση των προϊόντων στους συναλλασσόμενους πελάτες με βάση τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και τις ανάγκες τους, καθώς και την κατάρτιση πλάνων τοπικών ενεργειών, αξιοποιώντας τα στοιχεία τοπικής δραστηριότητας,
02. την ανάδειξη του Καταστήματος ως σημαντικού «πυλώνα» επικοινωνίας, με την αποτελεσματικότερη προβολή του επικοινωνιακού και προωθητικού υλικού (έντυπου και ηλεκτρονικού), απολύτως προσαρμοσμένου στις ανάγκες ενημέρωσης, καθώς και την αξιοποίηση των μέσων προβολής που διαθέτει το Κατάστημα, και
03. τη διαρκή αναβάθμιση της εμπειρίας των πελατών.

Με την περαιτέρω αναβάθμιση της εφαρμογής σε πελατοκεντρικό εργαλείο πώλησης, μειώθηκαν το λειτουργικό κόστος της Τράπεζας και το περιβαλλοντικό αποτύπωμα της Τράπεζας, αφού αξιοποιήθηκαν τα κανάλια και ο χρόνος που οι ίδιοι οι πελάτες επιλέγουν για τη διενέργεια των τραπεζικών δραστηριοτήτων εντός των Καταστημάτων του Δικτύου, με κύρια αποτελέσματα για την περίοδο 2014-2019:

01. 1.850 δέντρα δεν χρειάστηκε να κοπούν,
02. 92 τόνοι CO₂ δεν εκλύθηκαν,
03. 77 τόνοι χαρτιού δεν καταναλώθηκαν, και
04. 4.010.000 λίτρα νερού εξοικονομήθηκαν.

CHECK IN CLASS

Ιδιαίτερη βαρύτητα δόθηκε για πέμπτη χρονιά στους φοιτητές ως κοινό ειδικού εμπορικού ενδιαφέροντος. Για την προώθηση και προβολή των προϊόντων και υπηρεσιών που καλύπτουν τις ανάγκες των φοιτητών, η προωθητική ενέργεια "Check In Class" που ξεκίνησε το 2015 σε 13 Πανεπιστήμια και ΤΕΙ, υλοποιήθηκε, το 2019, σε 77 δημόσια και ιδιωτικά ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

Η ενέργεια οικοδομήθηκε γύρω από την «Επιβράβευση της παρουσίας του σπουδαστή στο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα, στο οποίο σπουδάζει» μέσω ψηφιακής διαδικασίας (mobile app), η οποία οδηγεί σε γνωριμία και εξοικείωση με το τραπεζικό γίνεσθαι και ενημέρωση για το πρόγραμμα Πιστότητας. Απευθύνθηκε σε 350.000 φοιτητές, υποστηρίζοντας τους στόχους της Τράπεζας σε προϊόντα λιανικής τραπεζικής, καθώς και τις εξειδικευμένες ανάγκες του Δικτύου, αφού ενδυνάμωσε την εικόνα της σε 81 πόλεις με έντονη παρουσία φοιτητικού κοινού.

Στην ενέργεια έχουν συμμετάσχει 112.339 φοιτητές, ενώ 278 Καταστήματα δέχτηκαν 26.937 επισκέψεις.

Στην πρωτοποριακή λειτουργικότητα της εφαρμογής "Check In Class Notes" με κεντρικό μήνυμα: «Σπουδαίος γίνεσαι όταν μοιράζεσαι τη γνώση» οι φοιτητές-χρήστες έχουν τη δυνατότητα να ανταλλάσσουν με τους συμφοιτητές τους τις σημειώσεις των μαθημάτων τους και τις γνώσεις τους, κερδίζοντας Note-Points που μπορούν να μετατρέπονται σε yellows. Η προσέγγιση μέσω της διαδικασίας ανταλλαγής σημειώσεων προκάλεσε έντονο ενδιαφέρον στους φοιτητές και επηρέασε ταχύτατα την προώθηση του προγράμματος Επιβράβευσης της Τράπεζας Πειραιώς στο συγκεκριμένο κοινό με 2 στους 3 χρήστες να έχουν εγγραφεί. Στην εφαρμογή έχει καταχωριστεί και υπο-

στηρίζεται το σύνολο των προγραμμάτων σπουδών των Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων της χώρας με περίπου 36.000 μαθήματα. Έχουν ήδη διαμοιραστεί σε φοιτητές-χρήστες από 29 Εκπαιδευτικά Ιδρύματα πάνω από 7.000 σημειώσεις μαθημάτων με συνεχώς αυξανόμενη τάση, ενώ στη διάδραση συμμετέχουν ενεργά και οι φοιτητές-παιδιά υπαλλήλων της Τράπεζας.

Στην εφαρμογή παρουσιάζεται, επίσης, το Project Future, το πρόγραμμα εταιρικής υπευθυνότητας της Τράπεζας Πειραιώς, που συνδέει την εκπαίδευση των νέων με την αγορά εργασίας, ώστε να ενημερωθεί η φοιτητική κοινότητα και ιδιαίτερα οι τελειόφοιτοι των Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων.

Η υποστήριξη της ενέργειας γίνεται από την ομάδα Branch Network Marketing, με υλοποίηση ενεργειών marketing και συνεχή επεξεργασία της βάσης δεδομένων που δημιουργείται με αποστολές push notifications, newsletters κλ.π. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό ότι το "Check In Class" παρουσιάστηκε σε σχολές και τμήματα με γνωστικά ενδιαφέροντα το marketing και την Επικοινωνία με τη χρήση νέων τεχνολογιών, ενώ στην προώθησή του συμμετέχουν φοιτητές των αντίστοιχων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων.

CUSTOMER EXPERIENCE KAI LOYALTY

Το Customer Experience και Loyalty της Μονάδας Λιανικής Τραπεζικής, για μία ακόμα χρονιά, ήταν συνεπές στη διαρκή ενίσχυση της πελατοκεντρικής κουλτούρας της Τράπεζας Πειραιώς. Το 2019, έδωσε ιδιαίτερη έμφαση στην επίτευξη εξαιρετικής εμπειρίας των πελατών (customer experience excellence), εστιάζοντας σε στρατηγικές διαδικασίες διαχείρισης και βελτίωσής της, αλλά και εξελίσσοντας με επιτυχία το Πρόγραμμα Επιβράβευσης yellow.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗΣ YELLOW

Το Πρόγραμμα Επιβράβευσης yellow συνέχισε και το 2019, τρίτος χρόνος της ζωής του, τη μεγάλη εμπορική του επιτυχία. Το Πρόγραμμα κατατάσσεται στα κορυφαία χαρακτηριστικά που αθροίζουν στο brand equity της Τράπεζας Πειραιώς και παράλληλα αποτελεί πολυβραβευμένο πρόγραμμα Πιστότητας της τραπεζικής αγοράς. Αυτό οφείλεται σε τρεις σημαντικές παραμέτρους:

01. στην πραγματική αξία που αποδίδει η Τράπεζα Πειραιώς στον πελάτη,
02. στην απλή, εύκολη και ευχάριστη για τον πελάτη εμπειρία, και

03. στις Συνεργαζόμενες Επιχειρήσεις.

Ειδικότερα, το 2019, ο αριθμός των νέων μελών του προγράμματος και η διείσδυσή του στην αγορά αυξήθηκαν προοδευτικά, με αποτέλεσμα μέχρι το τέλος του έτους τα μέλη να έχουν ξεπεράσει τα 1,75 εκατ. και να συνεχίζουν να αυξάνονται με τον ίδιο ρυθμό. Τουλάχιστον το 90% των μελών βιώνει τη συνολική yellow εμπειρία από τη συλλογή έως και την εξαργύρωση των yellows, με τη χρήση τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, ενώ, παράλληλα, το 55% τα εξαργύρωσε στους 23 μεγάλους συνεργάτες και τους 16 συνεργάτες του προγράμματος.

Στο πλαίσιο της συνεχούς εξέλιξης του προγράμματος, ενσωματώθηκαν νέες συμπεριφορές ποντοδότησης, όπως η επιβράβευση των Business καρτών και η φόρτιση της προπληρωμένης κάρτας, ενώ παράλληλα ενδυναμώθηκε η επιβράβευση της Συνέπειας των Δανείων Ιδιωτών. Σε συνεργασία με τις προϊόντικές Μονάδες της Τράπεζας και τους συνεργάτες του προγράμματος, πραγματοποιήθηκαν 55 διαφημιστικές καμπάνιες και ενέργειες portfolio management, ενώ παράλληλα το πρόγραμμα προβλήθηκε μέσα από 14 διαφημιστικές καμπάνιες.

Επιπλέον, το yellow επηρέασε θετικά και τα αποτελέσματα του yellowday, του ηλεκτρονικού καναλιού εξαργύρωσης του προγράμματος, με το 85% των συναλλαγών να έχουν πραγματοποιηθεί από μέλη του προγράμματος. Ειδικότερα, επήλθε αύξηση κατά περίπου 10% του τζίρου και 16% του conversion rate, ενώ παράλληλα το λειτουργικό κόστος μειώθηκε κατά περίπου 50%.

Για το 2020, στόχος του Loyalty είναι ο εμπλουτισμός τρόπων επιβράβευσης με εστίαση στις Μικρές Επιχειρήσεις και τους Επαγγελματίες και η διεύρυνση των Συνεργαζόμενων Επιχειρήσεων με μεγάλα brands της ελληνικής αγοράς.

USER EXPERIENCE

Στο πλαίσιο του στρατηγικού σχεδιασμού των ψηφιακών αναγκών των Μονάδων της Τράπεζας, η ομάδα User Experience συμμετείχε σε μεγάλο αριθμό έργων, εφαρμόζοντας σύγχρονες μεθοδολογίες έρευνας, όπως τη Heuristic Evaluation, τη διενέργεια workshops διερεύνησης των αναγκών των πελατών, User Testing κ.ά. Επίσης, αξιοποίησε τα ευρήματα αυτών των μεθοδολογιών για να προχωρήσει στον σχεδιασμό και στην υλοποίηση φιλικών προς τον χρήστη εφαρμογών, τόσο στα ψηφιακά όσο και στα φυσικά κανάλια της Τράπεζας.

Έτσι, συνεχίστηκε και το 2019 η αναβάθμιση των ψηφιακών καναλιών της Τράπεζας. Ολοκληρώθηκε το λανσάρισμα των νέων υπηρεσιών winbank web και mobile banking, που βοηθούν τους χρήστες τους στην καλύτερη οργάνωση των οικονομικών τους. Συγκεκριμένα, οι συναλλαγές κατατάσσονται πλέον σε κατηγορίες, δίνεται η δυνατότητα παρακολούθησης των δαπανών και ορίζονται στόχοι αποταμίευσης. Με γνώμονα την ακόμα καλύτερη εμπειρία του πελάτη σχετικά με την οργάνωση των οικονομικών του, σχεδιάζονται νέες αναπτύξεις που θα υλοποιηθούν το 2020. Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των επιχειρηματιών πελατών της Τράπεζας, δημιουργήθηκε νέο winbank business app με νέο user interface, δυνατότητα single sign-on σε περίπτωση συμμετοχής σε πολλαπλά επιχειρηματικά σχήματα και πιο γρήγορη διαδικασία έγκρισης συναλλαγών. Επιπλέον, λανσαρίστηκε η νέα ιστοσελίδα www.piraeusbankblog.gr, ένα νέο κανάλι επικοινωνίας με τους πελάτες της Τράπεζας, με αρθρογραφία που αφορά αμιγώς τραπεζικά και μη θέματα. Τέλος, ξεκίνησαν σειρά από νέες υλοποιήσεις που αναμένεται να ολοκληρωθούν το 2020, σύμφωνα πάντα με τους στρατηγικούς άξονες που ορίζει η Τράπεζα.

CUSTOMER EXPERIENCE

Voice of the Customer

Η ομάδα Voice of the Customer εργάστηκε, και το 2019, με μοναδικό στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη. Πιο συγκεκριμένα, οι εξειδικευμένοι αναλυτές του Voice of the Customer μέτρησαν την εμπειρία 24.000 πελατών Λιανικής Τραπεζικής σε 16 σημεία επαφής τους με την Τράπεζα (Moments of Truth). Ταυτόχρονα, επεξεργάστηκαν πάνω από 180.000 αυθόρμητα σχόλια σε ένα πλήθος 84.000 πελατών από όλα τα κανάλια (π.χ. surveys, e-mail, chat, πλατφόρμα παραπόνων κ.λπ.) χρησιμοποιώντας τις πλέον προηγμένες τεχνολογίες Text Analytics (Machine Learning και Natural Language Processing) και ανέδειξαν πάνω

από 823 βελτιωτικές προτάσεις στο σύνολό τους. Το 20% των προτάσεων αυτών έχουν ήδη υλοποιηθεί, ενώ το 12% είτε αξιολογούνται ως προς την υλοποίησή τους είτε βρίσκονται ήδη σε εξέλιξη.

Complaints Management

Η ομάδα Complaints Management, παράλληλα, επεξεργάστηκε περίπου 5.500 προφορικά παράπονα πελατών για το Δίκτυο Καταστημάτων, προκειμένου να εντοπίσει (root cause analysis) τους παράγοντες εκείνους που συμβάλλουν καθοριστικά στην αρνητική τους εμπειρία και να συστήσει τρόπους αντιμετώπισής τους. Σε συνεργασία με όλες τις εμπλεκόμενες διευθύνσεις, δημιουργήθηκε μία ροή ενημέρωσης και παρακολούθησης της πορείας των παραπόνων αυτών για την αποτελεσματικότερη επίλυσή τους.

Το 2020, στόχος της νέας ομάδας Customer Insights, μετά τις οργανωτικές αλλαγές, είναι:

01. Η ενίσχυση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος της Τράπεζας Πειραιώς, δηλαδή η δημιουργία εξαιρετικής εμπειρίας στους πελάτες της μέσα από την εμβάθυνση της γνώσης που έχει για αυτούς.
02. Η συνεχής μέτρηση της εμπειρίας των πελατών τη στιγμή που έρχονται σε επαφή με την Τράπεζα και ο εμπλουτισμός των πληροφοριών με νέα δεδομένα, που θα συμβάλλουν σημαντικά στη γνώση της πελατειακής βάσης αλλά και στην προσφορά νέων εμπειριών για τις δικές τους εξατομικευμένες ανάγκες και απαιτήσεις.

ΒΡΑΒΕΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ 2019

Για τις ενέργειες marketing, επικοινωνίας και δημοσίων σχέσεων, η Τράπεζα Πειραιώς απέσπασε πλήθος διακρίσεων και βραβείων:

Διοργάνωση	Διάκριση
Effie Awards Europe 2019	Bronze, Financial Services, για την καμπάνια της winbank «2 μπουφοί»
Marketing Excellence Awards 2019	Gold, Brand Revitalization για το Private Banking
Marketing Excellence Awards 2019	Gold, Low Budget Marketing Communications, για το "Check in Class"
Marketing Excellence Awards 2019	Silver, Customer Loyalty, για το Πρόγραμμα Επιβράβευσης yellow
Marketing Excellence Awards 2019	Silver, Content Marketing Communications για τον Διαγωνισμό Visa/2018 FIFA WORLD CUP
Marketing Excellence Awards 2019	Bronze, Brand Extension, Service για το "Check in Class"
Loyalty Awards 2019	Gold, Most Innovative Initiative, για το "Check In Class Notes"
Loyalty Awards 2019	Gold, Best Use of Marketing & Communication/Best Use of Direct Marketing, για το "Check In Class Notes"

Loyalty Awards 2019	Silver, Best Use of Marketing & Communication/Best Promo Campaign - Contest, για το "Check In Class Notes"
Sports Marketing Awards 2019	Silver, Integrated Marketing Campaign, για την καμπάνια της Olympiacos FC Mastercard «Ζήσε τον παλμό του γηπέδου, από σουίτα του Σταδίου Γ. Καραϊσκάκης»
Sports Marketing Awards 2019	Bronze, Integrated Marketing Campaign, για την καμπάνια της Olympiacos FC Mastercard «Ερυθρόλευκα Δώρα»
Sports Marketing Awards 2019	Bronze, Integrated Marketing Campaign, για την καμπάνια της AEK FC Mastercard «Νέα εμφάνιση AEK»
Sports Marketing Awards 2019	Bronze, Engagement/Experiential, για την καμπάνια «Πρώτη Φορά στην AEK»
Social Media Awards 2019	Gold Financial Services/Fintech, Καλύτερη συνολική χρήση των Facebook, Instagram, Messenger και Whatsapp, για τη νέα winbank - Απλά και Οργανωμένα
Social Media Awards 2019	Silver Facebook's Test & Learn Framework, Πιο καινοτόμο χρήση των test & learn εργαλείων, για τη νέα winbank - Απλά και Οργανωμένα
Social Media Awards 2019	Bronze Bumper Ads, Πιο καινοτόμο χρήση του YouTube, για τη Νέα winbank - Απλά και Οργανωμένα
Social Media Awards 2019	Bronze Best Use of LinkedIn, για την καλύτερη χρήση του LinkedIn
Social Media Awards 2019	Bronze CSR, Καμπάνιες εταιρικής υπευθυνότητας για το Project Future
Retail Business Awards 2019	Gold, Retail Mall & Park, για το City Link
Event Awards 2019	Silver, Πολυχώρος, για το City Link
Event Awards 2019	Bronze, «Θεματικές εκδηλώσεις» για το Pre-Christmas Ball party στο City Link

ΚΕΝΤΡΟ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ «ΕΞΕΛΙΞΗ»

Το Κέντρο Βιώσιμης Επιχειρηματικότητας «Εξέλιξη», μέλος του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς, ιδρύθηκε τον Ιανουάριο του 2013 και έκτοτε στοχεύει μέσω της δράσης του να συμβάλλει αποτελεσματικά στην υποστήριξη της υπεύθυνης επιχειρηματικότητας στην Ελλάδα, την προώθηση της αιφώρου ανάπτυξης, καθώς και την ανάδειξη καινοτόμων λύσεων και πρακτικών ως προς τους κρίσιμους τομείς της ελληνικής οικονομίας.

Στρατηγική προτεραιότητα της «Εξέλιξης» για το 2019 ήταν κάθε προϊόν, υπηρεσία ή έργο να:

01. Λειτουργεί συμπληρωματικά στο χαρτοφυλάκιο των προϊόντων και υπηρεσιών του Ομίλου.
02. Ενισχύει την πιστότητα των πελατών στον Όμιλο.
03. Συμβάλλει στη βιωσιμότητα του πελάτη.
04. Αξιοποιεί υπάρχουσες συνέργειες μέσα και έξω από τον Οργανισμό και να δημιουργεί ευκαιρίες για νέες.

Για την υλοποίηση της στρατηγικής της, η «Εξέλιξη»

σχεδίασε και υλοποίησε πρωτοπόρα εκπαιδευτικά προγράμματα κατάρτισης και παράλληλα παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες σχετικές με κρίσιμους τομείς της οικονομίας όπως τη Σύγχρονη Αγροτική Ανάπτυξη, το Ηλεκτρονικό Επιχειρείν, την Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία, την Πράσινη Επιχειρηματικότητα.

Διάχυση Γνώσης & Εμπειρίας

Αξιοποιώντας την πιστοποίησή της ως Κέντρου Διά Βίου Μάθησης, η «Εξέλιξη» προσέφερε και το 2019 –σε συνεργασία με εξειδικευμένους συνεργάτες– υψηλού επιπέδου εκπαιδευτικές υπηρεσίες μέσα από Ολοκληρωμένα Σχολεία και Ακαδημίες. Παράλληλα, ενίσχυσε την ψηφιακή της παρουσία παρέχοντας εκπαιδευτικά προγράμματα μέσα από τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες που διαθέτει.

Επικεντρώθηκε ιδιαίτερα στην εκπαίδευση νέων πτυχιούχων που στοχεύουν στην περαιτέρω κατάρτιση και την είσοδό τους στην αγορά εργασίας αλλά και σε νέους αγρότες, δημιουργώντας καινοτόμα

εργαλεία και δίνοντάς τους τη δυνατότητα αποτελεσματικής εξ αποστάσεως εκπαίδευσης.

Για τους ελεύθερους επαγγελματίες και τους επιχειρηματίες που θέλουν να αναπτύξουν τις δραστηριότητές τους και τον βαθμό ικανοποίησης των πελατών τους, η «Εξέλιξη» ανέπτυξε το εκπαιδευτικό πρόγραμμα e-learning "Excellence in Sales". Μέσω μίας αποτελεσματικής διαδικασίας μάθησης, με τρόπο απλό και κατανοητό, οι επαγγελματίες και οι επιχειρηματίες ενισχύουν τις δεξιότητές τους στις πωλήσεις, ώστε όχι μόνο να αναπτύξουν την επιχειρησή τους αλλά και να ενισχύσουν την αφοσίωση των πελατών τους.

Παράλληλα, έχοντας ως βάση τη συσσωρευμένη εμπειρία πάνω στη συμβουλευτική, η «Εξέλιξη» ανέπτυξε ένα νέο πακέτο υπηρεσιών Εξαγωγικής Συμβουλευτικής με στόχο την ενδυνάμωση και την υποστήριξη των επιχειρήσεων του αγροδιατροφικού κλάδου και των αγροτικών συνεταιριστικών σχημάτων προκειμένου να δραστηριοποιηθούν επιτυχώς στη διεθνή αγορά.

Αξιοποίηση νέων τεχνολογιών

Με στόχο η εκπαίδευση να καταστεί προσβάσιμη σε όλους, ανεξαρτήτως διαθεσιμότητας πόρων και χρόνου, σε όποιο σημείο της χώρας και αν δραστηριοποιούνται, η «Εξέλιξη» διαθέτει πλέον τα προϊόντα της μέσα από διαδικτυακές πλατφόρμες. Οι πλατφόρμες αυτές ενσωματώνουν τις πλέον σύγχρονες πρακτικές εξ αποστάσεως εκπαίδευσης ενηλίκων όπως την καινοτόμα προσέγγιση του Gamification, δηλαδή της υιοθέτησης λογικής παιχνιδιού σε επαγγελματικά περιβάλλοντα και θέματα, μετατρέποντας τη μάθηση σε μία ευχάριστη, διασκεδαστική αλλά κυρίως αποτελεσματική διαδικασία.

Βελτίωση Περιβαλλοντικών Επιδόσεων

Η «Εξέλιξη» συνέχισε και το 2019 να υποστηρίζει επιχειρήσεις του τουριστικού κλάδου στη διαδικασία βράβευσης και πιστοποίησής τους σύμφωνα με τα οικολογικά σήματα ποιότητας GREEN KEY και Travel Life. Τα σήματα αυτά απονέμονται στις τουριστικές επιχειρήσεις που ακολουθούν πρακτικές με σεβασμό προς το περιβάλλον, εξοικονόμησης φυσικών πόρων και ανάδειξης της τοπικής κουλτούρας.

Υποστήριξη νέας γενιάς

Η «Εξέλιξη» συμμετείχε στον 2ο και 3ο κύκλο του προγράμματος κοινωνικής υπευθυνότητας της

Τράπεζας Πειραιώς Project Future, που συνδέει τους νέους με την αγορά εργασίας, υλοποιώντας τις εξειδικευμένες εκπαιδύσεις Digital Marketing και Data Science in Practice. Ο 2ος κύκλος του προγράμματος ολοκληρώθηκε τον Ιούνιο 2019, ενώ ο 3ος τον Δεκέμβριο του ίδιου έτους. Μέσω αυτών των προγραμμάτων εκπαιδεύτηκαν περισσότεροι από 170 συμμετέχοντες (βλ. Κεφάλαιο Κοινωνία, σελ. 215-217).

Ειδικά για τους νέους αγρότες, αναγνωρίζοντας πως οι αλλαγές στην αγροτική οικονομία καθιστούν την ανάγκη για διαρκή εκπαίδευσή τους επιτακτική, η «Εξέλιξη» στήριξε την πρωτοβουλία της Τράπεζας Πειραιώς να προσφέρει σε 6.000 νέους παραγωγούς σε όλη τη χώρα, χωρίς κανένα κόστος για εκείνους, πρόσβαση στο καινοτόμο εκπαιδευτικό πρόγραμμα e-learning «Επιχειρηματικός σχεδιασμός για αγροτικές επιχειρήσεις».

ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η Τράπεζα Πειραιώς διεξάγει συστηματικά και σε ετήσια βάση «Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών», ώστε να αντλήσει πληροφόρηση σχετικά με τον βαθμό ικανοποίησής τους, τόσο συνολικά όσο και σε επιμέρους δείκτες. Στόχος της Τράπεζας Πειραιώς παραμένει η διατήρηση του υψηλού βαθμού ικανοποίησης των πελατών της.

Για τη μέτρηση του 2019 η έρευνα διεξήχθη με τη μορφή τηλεφωνικών συνεντεύξεων (Computer Aided telephone Interviewing - CATI) με χρήση δομημένου ερωτηματολογίου 12 λεπτών από την εταιρεία KANTAR σε δείγμα 15.300 ενεργών πελατών (φυσικά πρόσωπα, τουλάχιστον μία συναλλαγή τους τελευταίους 6 μήνες), πανελλαδικά. Η έρευνα διεξήχθη σύμφωνα με τους κώδικες δεοντολογίας της ESOMAR και του ΣΕΔΕΑ και τις προδιαγραφές ποιοτικού ελέγχου που ορίζονται από τον ΠΕΣΣ (Ποιοτικός Έλεγχος Συλλογής Στοιχείων). Σημειώνεται ότι τόσο η ικανοποίηση από την Τράπεζα Πειραιώς όσο και η προτίμησή της έναντι των άλλων τραπεζών βρίσκονται σε υψηλά επίπεδα, με σημαντική βελτίωση του βαθμού προτίμησης σε σχέση με το 2018.

Αναλυτικότερα, αναφορικά με τη συνολική εμπειρία των πελατών της Τράπεζας Πειραιώς, τα αποτελέσματα καταγράφονται ως θετικά, καθώς 72% την αξιολογούν ως «εξαιρετική/πολύ καλή», 23% ως «καλή» και 5% ως «μέτρια», ενώ μόνο 1% την αξιολόγησε ως «κακή». Αξιοσημείωτο είναι ότι 9 στους 10 πελάτες της Τράπεζας προτιμούν «έντονα» έως «πάρα πολύ έντονα» την Τράπεζα Πειραιώς από οποιαδήποτε άλλη.

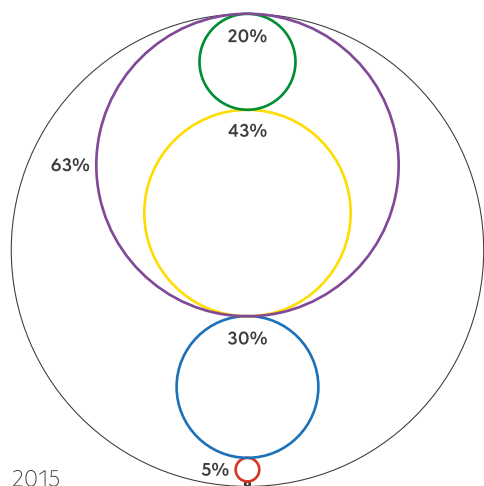
Σύμφωνα με την έρευνα του 2019, όλοι οι δείκτες ικανοποίησης από το κύριο Κατάστημα παραμένουν σε υψηλά επίπεδα. Εστιάζοντας στην ικανοποίηση από το κύριο Κατάστημα εξυπηρέτησης, σε επιμέρους δείκτες, καλύτερη αξιολόγηση λαμβάνουν η «ευγένεια του προσωπικού» και οι «γνώσεις του προσωπικού». Αναφορικά με τους δείκτες που είναι συνυφασμένοι με τη διαφάνεια παρατηρείται σημαντική αύξηση στην ικανοποίηση των πελατών σε σχέση με το 2018. Συγκεκριμένα, ως προς την «παροχή πλήρους και ξεκάθαρης ενημέρωσης», το 77% (έναντι 74% το 2018) αυτών αξιολογεί το κατάστημα ως «εξαιρετικό/πολύ καλό» και μόνο το 1% ως «κακό». Επιπλέον, η «τήρηση των υποσχέσεων» από το κύριο Κατάστημα αξιολογήθηκε ως «εξαιρετική/πολύ καλή» για το 77% των πελατών (έναντι 74% το 2018). Η εμπειρία τους με το web banking παραμένει σε πολύ υψηλά επίπεδα με 9 στους 10 πελάτες να την αξιολογούν ως «εξαιρετική/πάρα πολύ καλή». Σημαντική αύξηση σε σχέση με το 2018 καταγράφεται στην ικανοποίηση τους από το mobile banking App, με 86% να το αξιολογούν ως «εξαιρετικό/πάρα πολύ καλό» (έναντι 83% το 2018). Τα παραπάνω αποτελέσματα δικαιώνουν την αρχή της Τράπεζας να εστιάζει στην αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πελατών της.

Αξίζει, τέλος, να υπογραμμιστεί ότι κατά τη διεξαγωγή των ερευνών οι πελάτες κλήθηκαν να προτείνουν δυνητικά πεδία βελτίωσης σε σχέση με την παρεχόμενη εξυπηρέτηση και τα προϊόντα από την Τράπεζα. Η πληροφόρηση αυτή ελήφθη σοβαρά υπόψη και αξιοποιείται με την υλοποίηση αντίστοιχων διορθωτικών παρεμβάσεων.

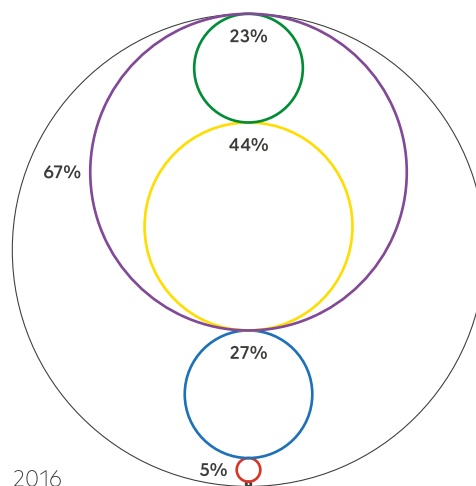
Στα γραφήματα που ακολουθούν, τα ποσοστά έχουν στρογγυλοποιηθεί στον πλησιέστερο ακέραιο.

Αξιολόγηση συνολικής εμπειρίας με την Τράπεζα Πειραιώς

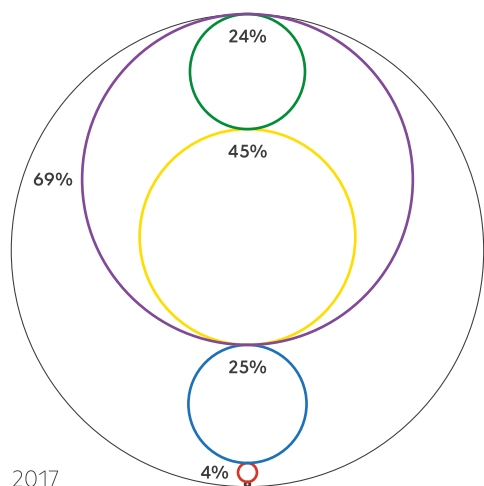
ΕΡ.: Σκεπτόμενος/η την εμπειρία που έχετε με την Τράπεζα Πειραιώς, πώς θα την αξιολογούσατε συνολικά;
Ερωτώμενοι n=15.300 ανά έτος



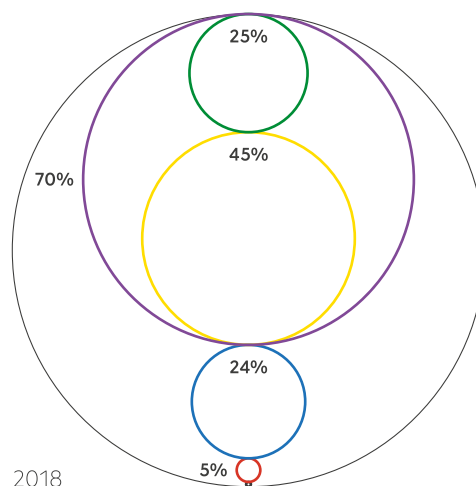
2015



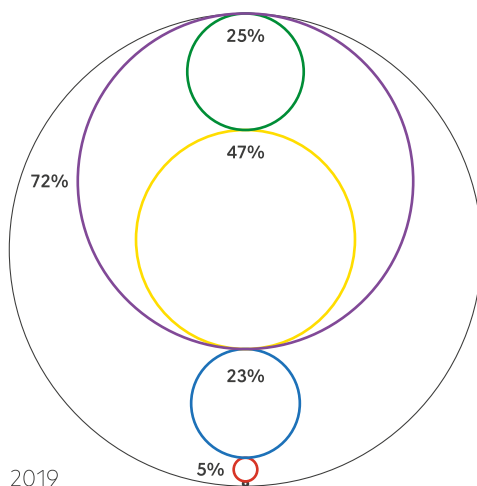
2016



2017



2018

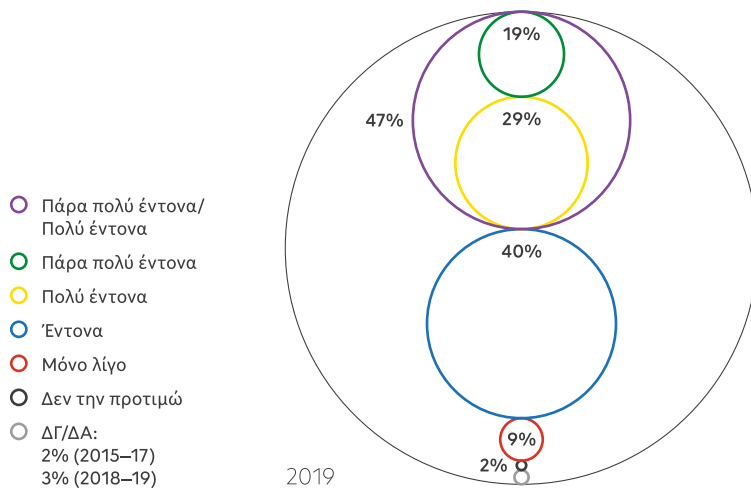
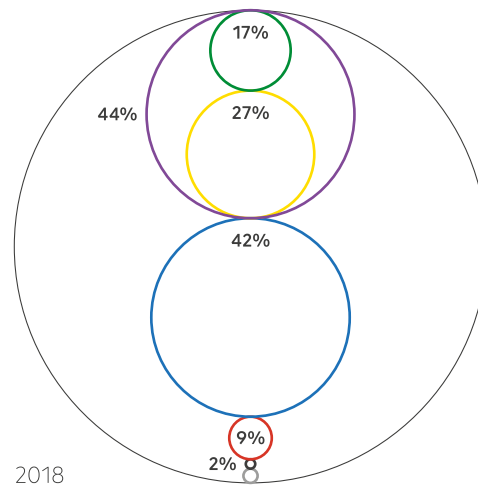
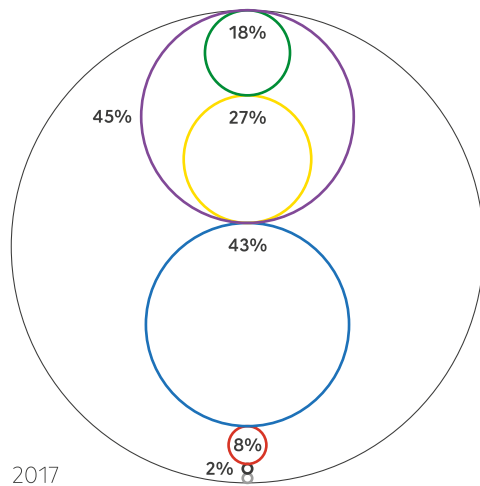
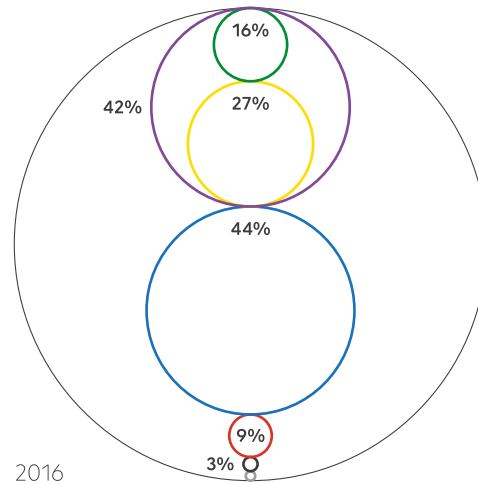
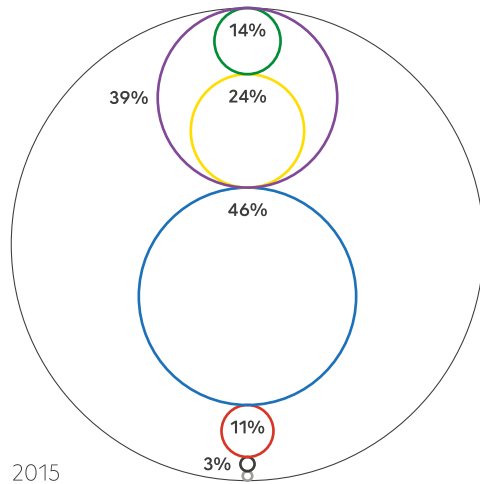


2019

- Εξαιρετική/ Πολύ καλή
- Εξαιρετική
- Πολύ καλή
- Καλή
- Μέτρια
- Κακή: 1%
- ΔΓ/ΔΑ: 0%

Βαθμός προτίμησης της Τράπεζας Πειραιώς έναντι οποιασδήποτε άλλης

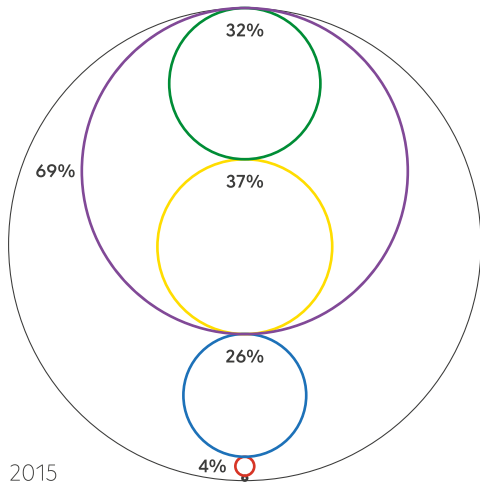
ΕΡ.: Πόσο έντονα προτιμάτε την Τράπεζα Πειραιώς αντί οποιασδήποτε άλλης τράπεζας;
Ερωτώμενοι n=15.300 ανά έτος



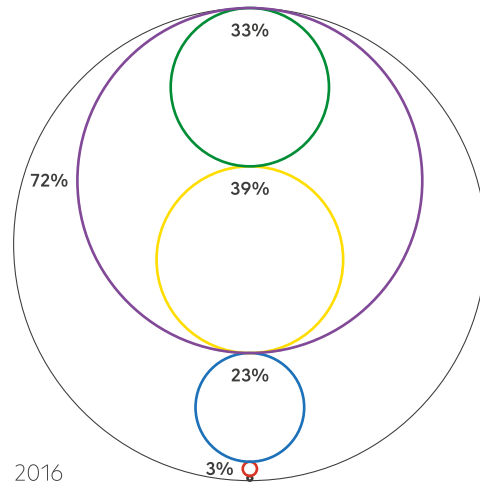
- Πάρα πολύ έντονα/ Πολύ έντονα
- Πάρα πολύ έντονα
- Πολύ έντονα
- Έντονα
- Μόνο λίγο
- Δεν την προτιμώ
- ΔΓ/ΔΑ:
2% (2015–17)
3% (2018–19)

Παροχή πλήρους και ξεκάθαρης ενημέρωσης

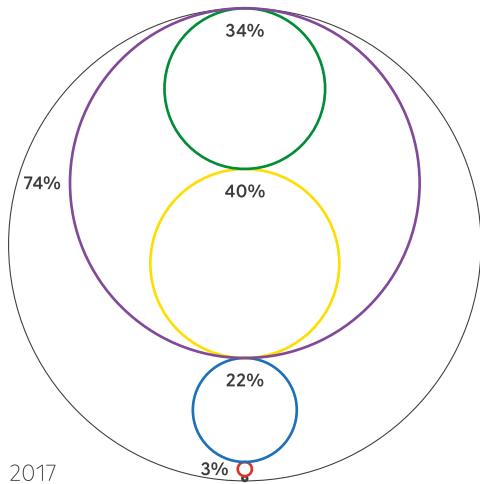
ΕΡ.: Πώς θα αξιολογούσατε το κύριο κατάστημά σας στην Τράπεζα Πειραιώς ως προς την παροχή πλήρους ενημέρωσης με ξεκάθαρους διευκρινήσεις εξαρχής σχετικά με τους όρους συνεργασίας;
 Ερωτώμενοι $v_{2015}=15.293$ / $v_{2016}=15.290$ / $v_{2017}=15.294$ / $v_{2018}=15.291$ / $v_{2019}=15.293$



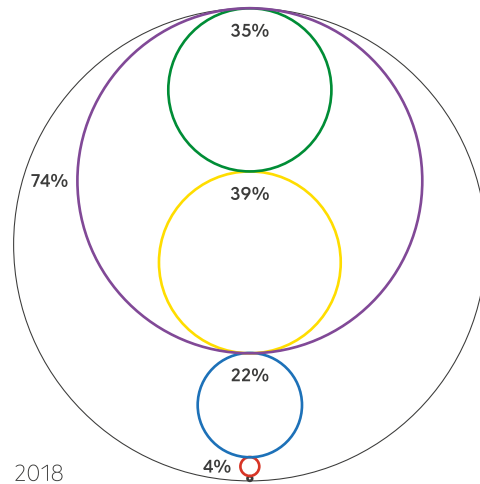
2015



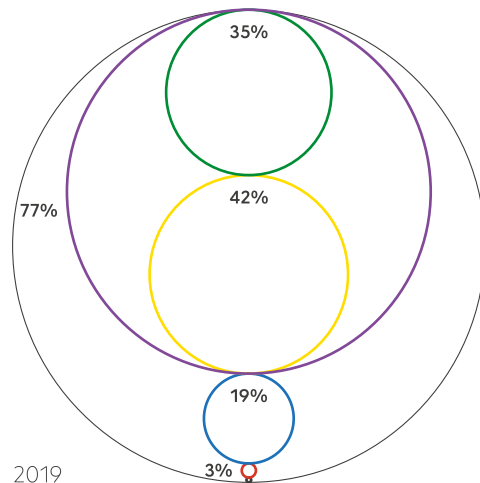
2016



2017



2018

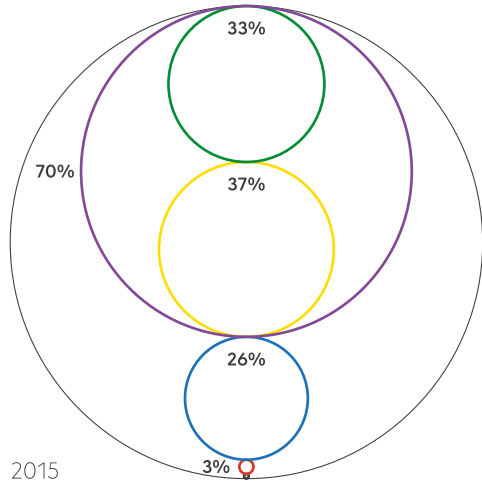


2019

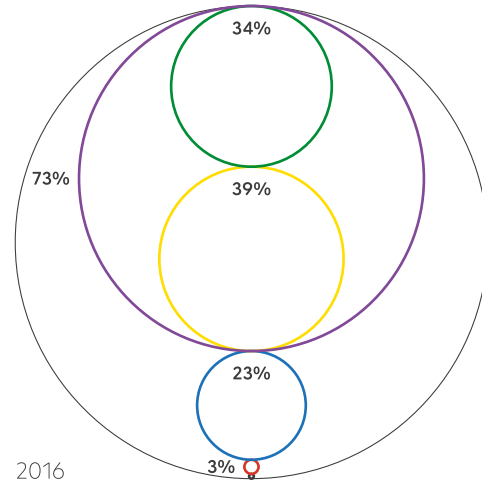
- Εξαιρετικό/ Πολύ καλό
- Εξαιρετικό
- Πολύ καλό
- Καλό
- Μέτριο
- Κακό: 1%

Τήρηση των υποσχέσεων

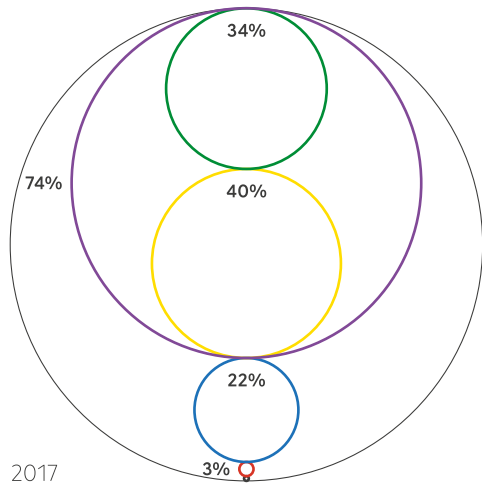
ΕΡ.: Πώς θα αξιολογούσατε το κύριο κατάστημά σας στην Τράπεζα Πειραιώς ως προς την τήρηση των υποσχέσεων;
 Ερωτώμενοι $v_{2015}=15.293 / v_{2016}=15.290 / v_{2017}=15.294 / v_{2018}=15.291 / v_{2019}=15.293$



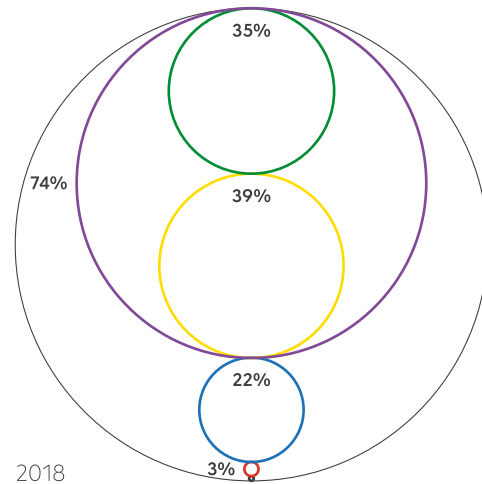
2015



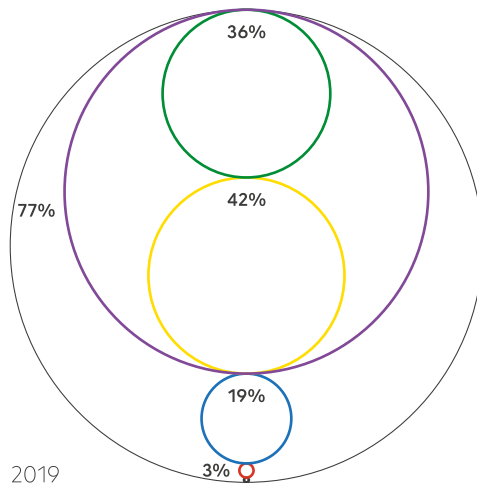
2016



2017



2018

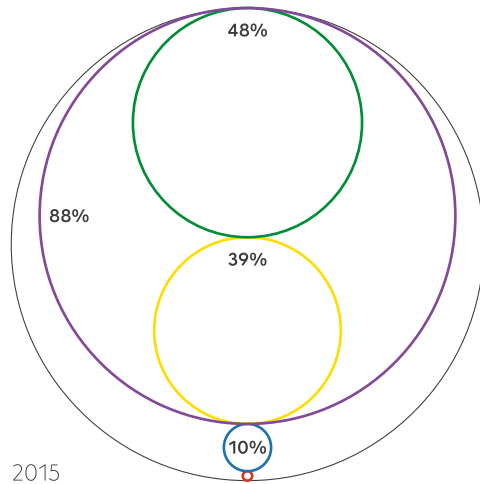


2019

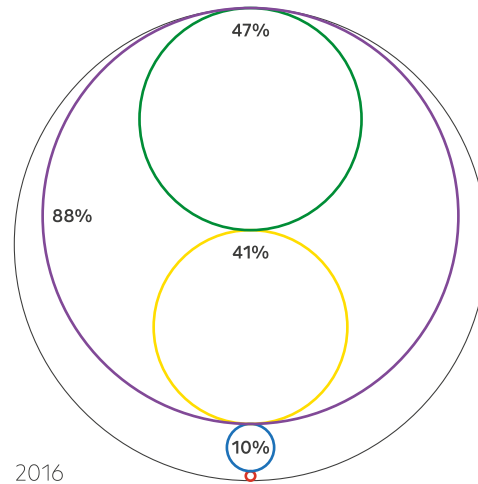
- Εξαιρετικό/ Πολύ καλό
- Εξαιρετικό
- Πολύ καλό
- Καλό
- Μέτριο
- Κακό: 1%

Αξιολόγηση συνολικής εμπειρίας υπηρεσιών web banking

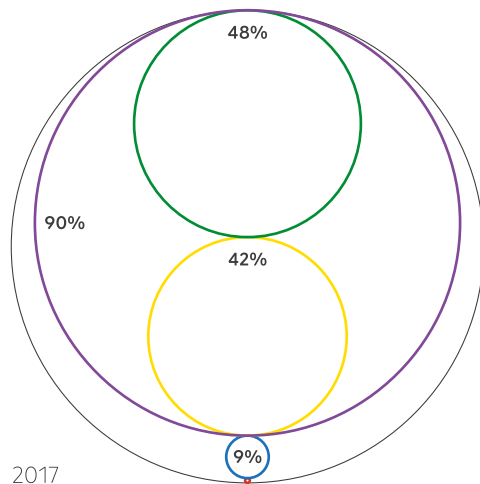
ΕΡ.: Πώς θα αξιολογούσατε συνολικά τις παρεχόμενες υπηρεσίες μέσω web banking της Τράπεζας Πειραιώς;
 Ερωτώμενοι που χρησιμοποίησαν το συγκεκριμένο κανάλι το τελευταίο εξάμηνο
 $v_{2015}=3.019 / v_{2016}=4.315 / v_{2017}=5.593 / v_{2018}=6.474 / v_{2019}=6.350$



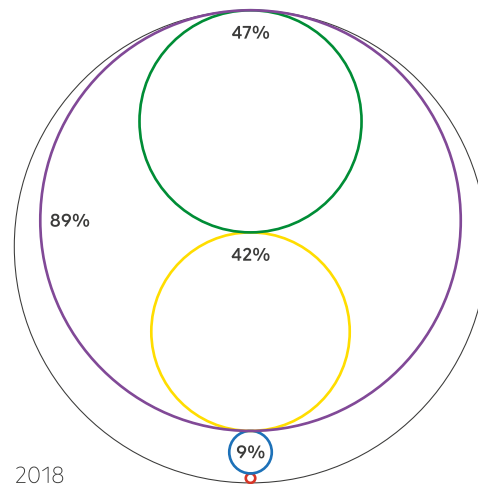
2015



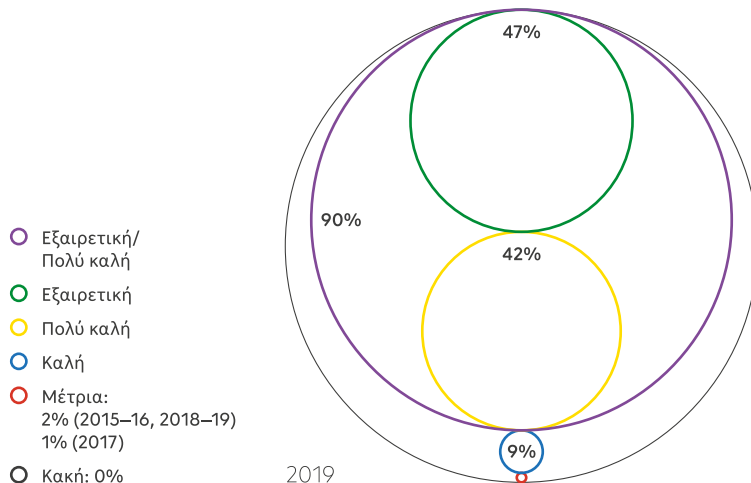
2016



2017



2018

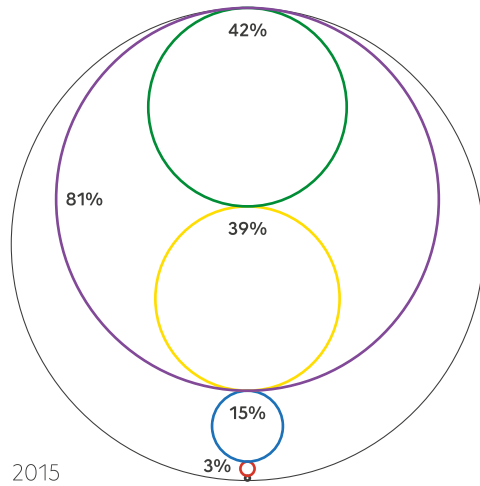


2019

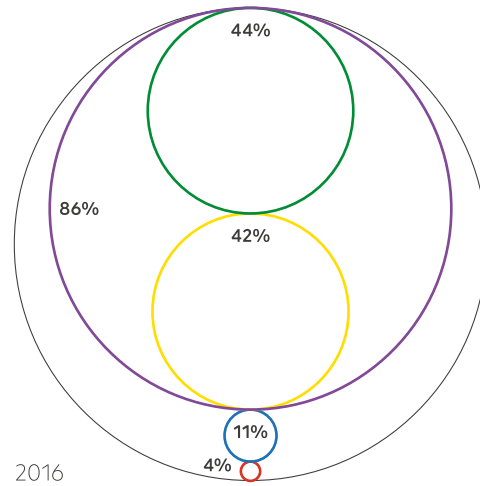
- Εξαιρετική/ Πολύ καλή
- Εξαιρετική
- Πολύ καλή
- Καλή
- Μέτρια:
2% (2015–16, 2018–19)
1% (2017)
- Κακή: 0%

Αξιολόγηση συνολικής εμπειρίας υπηρεσιών mobile banking app

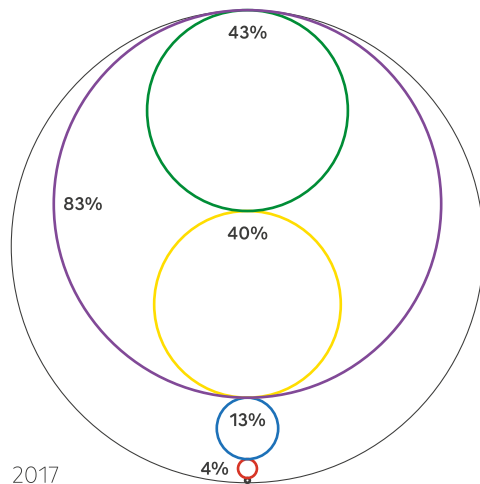
ΕΡ.: Πώς θα αξιολογούσατε συνολικά τις παρεχόμενες υπηρεσίες μέσω mobile banking app της Τράπεζας Πειραιώς;
 Ερωτώμενοι που χρησιμοποίησαν το συγκεκριμένο κανάλι το τελευταίο εξάμηνο
 $v_{2015}=558 / v_{2016}=961 / v_{2017}=1.623 / v_{2018}=2.369 / v_{2019}=2.525$



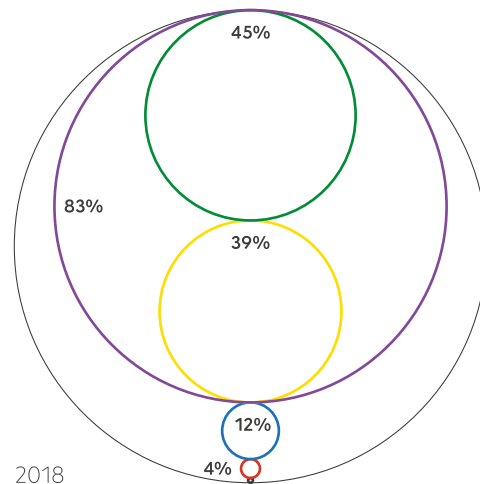
2015



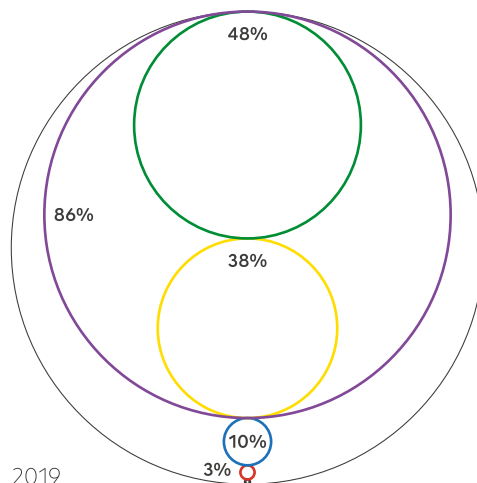
2016



2017



2018



2019

- Εξαιρετική/ Πολύ καλή
- Εξαιρετική
- Πολύ καλή
- Καλή
- Μέτρια
- Κακή: 1% (2015, 2017-19) 0% (2016)



Σύνδεση με Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης
Ειρήνη, Δικαιοσύνη και Ισχυροί Θεσμοί



Διασφάλιση από ανεξάρτητο φορέα
Δείκτης GRI 418-1

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Η Τράπεζα μεριμνά για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των ενδιαφερόμενων μερών της μέσω της εφαρμογής ολοκληρωμένων διαδικασιών και συστημάτων.

- Αυτοματοποίηση των λειτουργιών του Γραφείου Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων

0

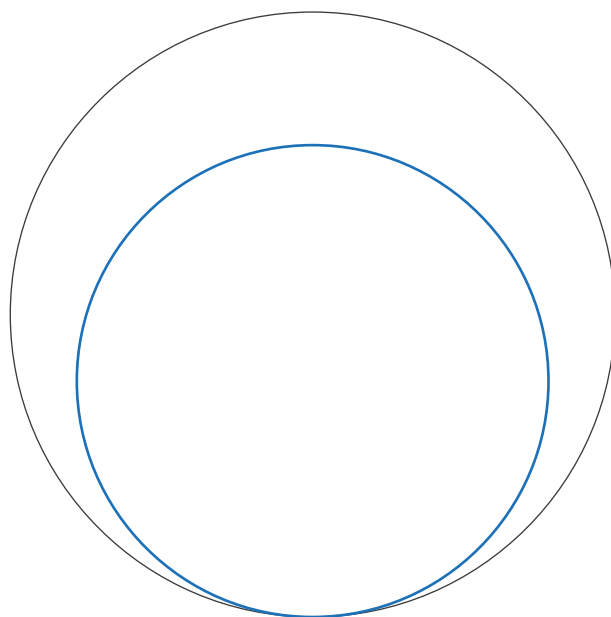
Περιστατικά διαρροής δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

100%

Απόκριση στα αιτήματα των πελατών χωρίς καθυστέρηση

1,9 εκατ.

Πελάτες της Τράπεζας Πειραιώς που έχουν δηλώσει τη συναίνεσή τους για τη διαχείριση προσωπικών δεδομένων με την αναλογία να διαμορφώνεται σε 76% συναινούντες έναντι 24% μη συναινούντων

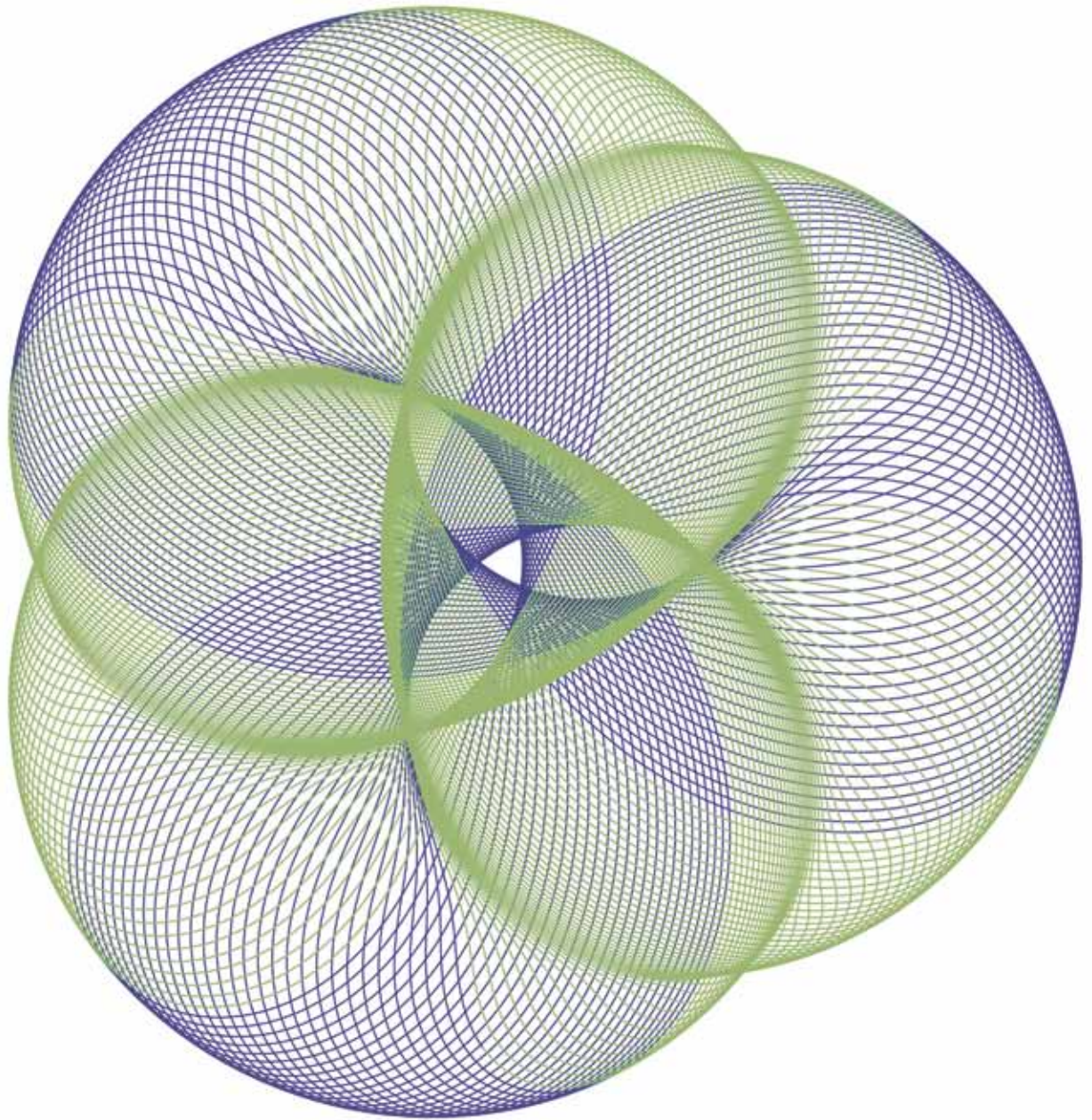


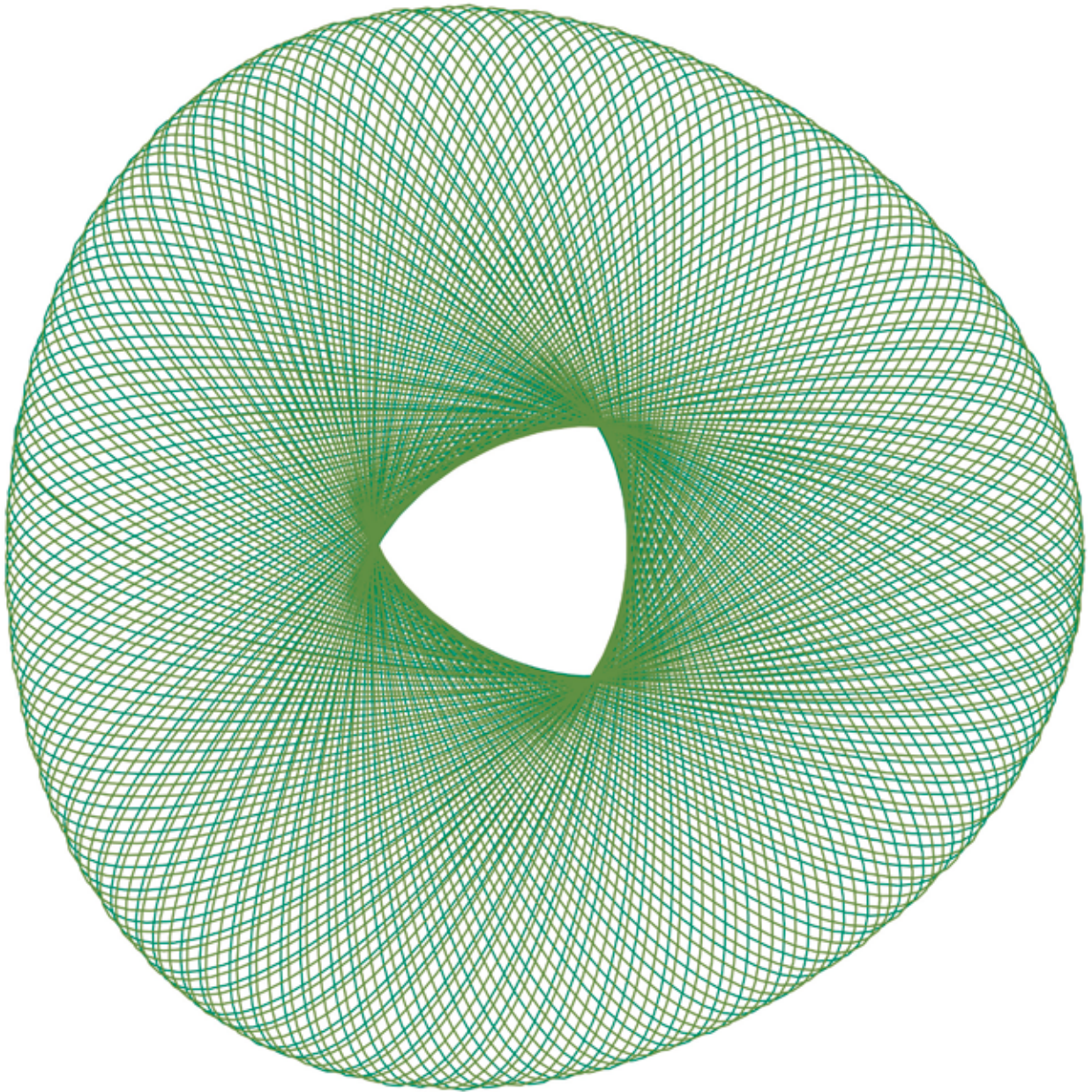
78%

επί του συνόλου των εργαζόμενων της Τράπεζας Πειραιώς ολοκλήρωσαν εκπαίδευση σε θέματα Ασφάλειας των Προσωπικών Δεδομένων και του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (ΓΚΠΔ)

Στόχοι

- Συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού του Γραφείου Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων καθώς και όλης της Τράπεζας Πειραιώς
- Συμμετοχή στη διαδικασία δημιουργίας νέων προϊόντων υπό την αρχή Privacy By Design
- Συμμετοχή στις ενημερωτικές και προωθητικές καμπάνιες της Τράπεζας
- Κανένα περιστατικό διαρροής δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα
- 100% απόκριση στα αιτήματα των πελατών χωρίς καθυστέρηση





ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς, σταθερά προσανατολισμένος στις αρχές των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και των ίσων ευκαιριών, δημιουργεί ισχυρές σχέσεις με τους εργαζόμενους, μέσα σε ένα συνεργατικό πλαίσιο λειτουργίας, βασισμένο στην υπευθυνότητα, τη διαφάνεια και την αξιοκρατία.

Και το 2019, ο Όμιλος διαμόρφωσε ένα αντίστοιχο πλαίσιο λειτουργίας για το ανθρωπινό δυναμικό, σε αρμονία με τους στρατηγικούς και επιχειρηματικούς στόχους, καθώς και με την εταιρική κουλτούρα του Οργανισμού.

Σχεδίασε δράσεις ενίσχυσης της εργασιακής ηθικής και ανέπτυξε, μεταξύ άλλων, ένα πλαίσιο «οικογενειών» ρόλων (Job Family Model-JFM) στον Οργανισμό σε άμεση σύνδεση με το πλαίσιο επιβράβευσης και εξέλιξης των ανθρώπων του. Παράλληλα, συνεχίστηκαν όλες οι απαραίτητες δράσεις για την προσέλκυση και τη διακράτηση του ταλέντου, για την αξιοποίηση στελεχών με υψηλές δυνατότητες και για την έμφαση στην υψηλή απόδοση.

Εκσυγχρονίστηκαν τα κανάλια επικοινωνίας και διάλογου σε όλες τις βαθμίδες για τη δημιουργία θετικής εμπειρίας των εργαζόμενων και δόθηκε έμφαση σε δράσεις ενίσχυσης της αξιοκρατίας, της διαφάνειας και της υπευθυνότητας σε ολόκληρο τον Οργανισμό.

ΔΡΑΣΕΙΣ 2019

01. Σχεδιασμός και υλοποίηση ενεργειών για την ενίσχυση του εσωτερικού συστήματος ελέγχου του Group HR.
02. Εφαρμογή επιπλέον μέτρων διευκόλυνσης που αφορούν τα δανειακά προϊόντα και τις χορηγήσεις του προσωπικού του Ομίλου.
03. Υλοποίηση της πλατφόρμας για τη δημιουργία Ατομικού Πλάνου Ανάπτυξης, στο πλαίσιο της προσέγγισης στη Διοίκηση της Απόδοσης (Become & Achieve).
04. Σχεδιασμός και υλοποίηση ενεργειών διάδοσης και ενσωμάτωσης των νέων αξιών στην εργασιακή καθημερινότητα.
05. Πραγματοποίηση έρευνας "Culture Pulse Check" με στόχο την ενίσχυση της κουλτούρας ανατροφοδότησης και τον σχεδιασμό βελτιωτικών ενεργειών.
06. Σύνδεση του JFM με τη στρατηγική αμοιβών και παροχών.
07. Σχεδιασμός του πλαισίου δεξιοτήτων στον Όμιλο.
08. Ανάπτυξη σειράς εκπαιδευτικών ενεργειών για την εξοικείωση με το βασικό πελατοκεντρικό σύστημα της Τράπεζας.
09. Σχεδιασμός και υλοποίηση τακτικών τηλεδιασκέψεων με τη Διοικητική ομάδα της Τράπεζας.

10. Ενίσχυση των δράσεων ενημέρωσης των εργαζόμενων.
11. Συστηματικές δράσεις για την ενίσχυση της υγείας, ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζόμενων.

στόχο τη διάδοση των νέων αξιών και τη δημιουργία ενιαίας εταιρικής κουλτούρας στον Οργανισμό, το 2019 υλοποιήθηκε ένα σύνολο δραστηριοτήτων με στόχο την περαιτέρω διάχυση και ενσωμάτωσή τους στην καθημερινή λειτουργία της Τράπεζας. Συγκεκριμένα:

ΣΤΟΧΟΙ 2020

01. Βελτίωση ψηφιακής εμπειρίας εργαζόμενων, αναβάθμιση intranet, δημιουργία ηλεκτρονικού newsletter.
02. Περαιτέρω ενίσχυση ανοιχτής επικοινωνίας, διατμηματικής συνεργασίας και βέλτιστων πρακτικών επικοινωνίας.
03. Αναθεώρηση αξιολόγησης Λειτουργικών Κινδύνων.
04. Επέκταση της διαδικασίας αξιολόγησης "Become & Achieve" στις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου.
05. Επανασχεδίαση και εφαρμογή του πλάνου διαδοχής και εκτίμησης δυνατοτήτων εξέλιξης.
06. Εισαγωγή νέας πλατφόρμας στελέχωσης (Workable).
07. Υλοποίηση ενός ανταγωνιστικού ομαδικού συνταξιοδοτικού προγράμματος για όλους.
08. Δημιουργία και λειτουργία Επιτροπής για τη διαμόρφωση και παρακολούθηση του πλαισίου διακυβέρνησης του JFM.
09. Δημιουργία εφαρμογής για τη συστημική διαχείριση του JFM Skillset και Competency framework.
10. Διεξαγωγή έρευνας κουλτούρας για την αξιολόγηση του αντίκτυπου των δράσεων που υλοποιήθηκαν.
11. Ενίσχυση σε θέματα ηθικής και δεοντολογίας με συστηματικές δράσεις ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης.
12. Κατάρτιση και εφαρμογή Πολιτικής Επιδότησης Επαγγελματικών Πιστοποιήσεων για στελέχη υψηλού δυναμικού.
13. Σχεδιασμός Learning Pathways συγκεκριμένων ρόλων.
14. Υλοποίηση του εξατομικευμένου προγράμματος Executive Education για ανώτερα στελέχη και μέλη της Εκτελεστικής Επιτροπής, σε συνεργασία με εκπαιδευτικό ίδρυμα του εξωτερικού, διεθνούς εμβέλειας και κύρους.
15. Αναβάθμιση της ψηφιακής εκπαίδευσης με νέα εργαλεία.
16. Διεύρυνση των δράσεων υγείας, ευεξίας και ασφάλειας για τους εργαζόμενους.

ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑΣ ΚΑΙ ΑΞΙΩΝ

Σε συνέχεια των δράσεων που ξεκίνησαν το 2018 με

ΠΡΩΙΝΟ, ΜΑΖΙ

Ο Διευθύνων Σύμβουλος αλλά και μέλη της Εκτελεστικής Επιτροπής Ομίλου πραγματοποιούν προγραμματισμένες συναντήσεις με ομάδες εργαζόμενων όπου μοιράζονται μαζί τους θέματα στρατηγικής, επιχειρηματικών στόχων και επιτευγμάτων. Επίσης, συζητούν για την καθημερινότητα των εργαζόμενων, την κουλτούρα και τις αξίες του Ομίλου και πώς αυτές επηρεάζουν την καθημερινή λειτουργία της Τράπεζας. Το 2019 πραγματοποιήθηκε ο τρίτος κύκλος «πρωινών» με 22 συναντήσεις και 255 συμμετέχοντες. Συνολικά έχουν συμμετάσχει περισσότερα από 650 στελέχη.

ΕΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ

Σε συνέχεια της έρευνας κουλτούρας που πραγματοποιήθηκε το 2017, διενεργήθηκε νέο pulse check προκειμένου να αξιολογηθεί η πρόοδος σε θέματα που σχετίζονται με την ενδυνάμωση της ενιαίας κουλτούρας στον Οργανισμό. Η έρευνα απευθύνθηκε στους εργαζόμενους της Τράπεζας και των θυγατρικών εταιρειών εσωτερικού, με αρκετά υψηλό ποσοστό συμμετοχής (81%). Ο μέσος όρος θετικών απαντήσεων ξεπέρασε το 70%.

Τα αποτελέσματα ανέδειξαν ως δυνατά σημεία την καινοτομία, το ενδιαφέρον για τον πελάτη, την προσωπική συνεισφορά στην επιτυχία της Τράπεζας, τη δέσμευση στην επίτευξη του στρατηγικού σχεδίου, την προβολή της Τράπεζας σε γνωστούς και φίλους και τη θετική συμβολή της Τράπεζας στην ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας. Θέματα αναγνώρισης και ανταμοιβής, διατμηματικής συνεργασίας και επικοινωνίας μπορούν να αναπτυχθούν περαιτέρω στον Οργανισμό.

FOCUS GROUPS «ΑΠΟ ΚΟΝΤΑ»

Σε συνέχεια των αποτελεσμάτων της έρευνας κουλτούρας υλοποιήθηκαν, με σκοπό τον σχεδιασμό συγκεκριμένων δράσεων και πρωτοβουλιών ανάπτυξης εποικοδομητικής κουλτούρας, focus groups για να συζητηθούν «από κοντά» οι περιοχές βελτίωσης και να καταγραφούν συγκεκριμένες ιδέες που ξεχωρίζουν και μπορούν να κάνουν τη διαφορά στον τρόπο

που λειτουργούμε ως οργανισμός. Στα focus groups «από κοντά» εστίασαμε στην ενίσχυση της Αξιοκρατίας, της Συνεργασίας και της Επικοινωνίας. Συνολικά υλοποιήθηκαν 41 συναντήσεις στην Αθήνα, στη Θεσσαλονίκη και στο Ηράκλειο Κρήτης, με 480 συμμετέχοντες (320 από κεντρικές μονάδες και 180 από το Δίκτυο Καταστημάτων) και καταγράφηκαν πάνω από 1.400 απόψεις και περίπου 600 ιδέες/δράσεις.

Συνδυάζοντας τις προτάσεις των εργαζόμενων που συμμετείχαν στα focus groups και λαμβάνοντας υπόψη και τις προτεραιότητες του Οργανισμού, σχεδιάστηκε ένα πρόγραμμα 16 δράσεων, σε 8 βασικούς πυλώνες διαμόρφωσης εταιρικής κουλτούρας. Κάθε πυλώνας έχει ως υποστηρικτή ένα μέλος της Εκτελεστικής Επιτροπής, καθώς όλες οι δράσεις έχουν χαρακτηριστεί υψηλής σημασίας για τον Οργανισμό. Αναλυτικά, οι πυλώνες είναι οι εξής:

01. Ηγεσία - Tone from the Top
02. Διατμηματική Συνεργασία
03. Επαγγελματική Εξέλιξη και Ανάπτυξη
04. Ενίσχυση Ανοιχτής Επικοινωνίας
05. Ψηφιακή Εμπειρία Εργαζόμενου
06. Καινοτομία και Αναγνώριση
07. Ενσωμάτωση και Διαφορετικότητα
08. Συνήθειες και Πρακτικές

ΑΝΟΙΧΤΗ ΚΑΙ ΑΜΦΙΔΡΟΜΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ "PEOPLE ONLINE 30' "

Το 2019 εγκαινιάστηκε μία νέα μορφή επικοινωνίας και συνεργασίας με στόχο τη συστηματική ενημέρωση των ανώτερων στελεχών για θέματα που αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό και για σημαντικά έργα που υλοποιεί ή θα υλοποιήσει η Τράπεζα.

Πρόκειται για 30λεπτες τηλεδιασκέψεις μεταξύ του Διευθύνοντος Συμβούλου και ανώτερων στελεχών της Τράπεζας.

Κατά τη διάρκειά τους ο Διευθύνων Σύμβουλος ενημερώνει για όλες τις τρέχουσες εξελίξεις στον Οργανισμό, ενισχύοντας την ευθυγράμμιση και τη δέσμευση της διοικητικής ομάδας με τις στρατηγικές προτεραιότητες του Ομίλου.

Επίσης, οι συμμετέχοντες έχουν τη δυνατότητα να συζητήσουν, να επιλύσουν απορίες αλλά και να διαμορφώσουν τη θεματολογία με θέματα που εκείνοι θα προτείνουν. Κατά τη διάρκεια του 2019 διοργανώθηκαν 9 τηλεδιασκέψεις.

ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ ΗΘΙΚΗΣ ΚΑΙ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ

Μέσα από την επιχειρηματική ηθική και υπευθυνότητα διασφαλίζεται η βιωσιμότητα του Οργανισμού, των εργαζόμενων, των πελατών, των μετόχων και της κοινωνίας στο σύνολό της. Ο Κώδικας Δεοντολογίας & Ηθικής οριοθετεί τον τρόπο συμπεριφοράς εργασίας και λήψης αποφάσεων των εργαζόμενων του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς. Παράλληλα, βρίσκεται σε συμφωνία με τον Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας, τις αρχές και το πλαίσιο Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας & Ηθικής βρίσκεται σε πλήρη αντιστοιχία με τις εταιρικές αξίες του Ομίλου, παρουσιάζοντας τον τρόπο που αυτές μετουσιώνονται σε επιθυμητές συμπεριφορές. Περιλαμβάνει σε συγκεντρωτική μορφή τις βασικότερες Πολιτικές και τους Κανονισμούς του Ομίλου και θέτει, ως σημείο ελέγχου, ένα κοινό πλαίσιο λήψης αποφάσεων, εντός του εργασιακού περιβάλλοντος.

Εφαρμόζεται από όλα τα ιεραρχικά επίπεδα με έμφαση στις αρχές της υπευθυνότητας, της αξιοκρατίας και της διαφάνειας. Το κείμενο του Κώδικα συνοπογράφουν ο Διευθύνων Σύμβουλος και τα μέλη της Εκτελεστικής Επιτροπής του Ομίλου.

Σε εναρμόνιση με το περιεχόμενο του Κώδικα Δεοντολογίας & Ηθικής εφαρμόζεται και η διαδικασία Whistleblowing, σύμφωνα με την οποία οποιαδήποτε παρατυπία αντιτίθεται στις εσωτερικές πολιτικές και διαδικασίες της Τράπεζας, εντοπίζεται και καταγγέλλεται αξιοποιώντας τα σχετικά κανάλια επικοινωνίας, με σκοπό τη διασφάλιση του εσωτερικού συστήματος ελέγχου. Παράλληλα με την παραπάνω διαδικασία έχει συσταθεί και η Επιτροπή Whistleblowing, η οποία αξιολογεί τις ληφθείσες επώνυμες ή ανώνυμες αναφορές και αποφαινεται για την αξιοπιστία τους αλλά και για το εάν απαιτείται η ανάληψη περαιτέρω ενεργειών.

ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΙΜΟΤΗΤΑ

Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου

Στα τέλη του 2019, ο Όμιλος Πειραιώς απασχολούσε 11.561, έναντι 12.564 εργαζόμενων το 2018.

Ο μέσος όρος ηλικίας του προσωπικού του Ομίλου ανέρχεται στα 42 έτη, ενώ το 83% των εργαζόμενων δεν ξεπερνά ηλικιακά τα 50 έτη. Το ποσοστό εργαζόμενων που είναι κάτοχοι πτυχίων ανώτατης εκπαίδευσης ή/και μεταπτυχιακών τίτλων ανέρχεται σε 75% στην

Ελλάδα και 95% στις εταιρείες του Ομίλου στο εξωτερικό. Το 54% των εργαζόμενων της Τράπεζας απασχολείται στο Δίκτυο Καταστημάτων και το υπόλοιπο 46%

στις Μονάδες Διοίκησης. Αντίστοιχα, τα ποσοστά αυτά διαμορφώνονται για τον Όμιλο στα 51% και 49%.

Αριθμός Εργαζόμενων (μετρήσεις σε FTE*)

	Σύνολο 2019	Σύνολο 2018
Τράπεζα Πειραιώς Ελλάδα	10.734	11.678
Όμιλος Ελλάδας (Τράπεζα και θυγατρικές)	11.137	12.097
Θυγατρικές Εξωτερικού	418	460
Σύνολο Ομίλου για Συνεχιζόμενες δραστηριότητες	11.555	12.557

* Full time equivalent

Αριθμός Εργαζόμενων 2019 (μετρήσεις σε Head Count)

	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Τράπεζα Πειραιώς Ελλάδα	4.495	6.240	10.735
Όμιλος Ελλάδας (Τράπεζα και θυγατρικές)	4.700	6.439	11.139
Θυγατρικές Εξωτερικού	161	261	422
Σύνολο Ομίλου για Συνεχιζόμενες δραστηριότητες	4.861	6.700	11.561

Αριθμός Εργαζόμενων 2018 (μετρήσεις σε Head Count)

	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Τράπεζα Πειραιώς Ελλάδα	4.896	6.783	11.679
Όμιλος Ελλάδας (Τράπεζα και θυγατρικές)	5.106	6.993	12.099
Θυγατρικές Εξωτερικού	179	286	465
Σύνολο Ομίλου για Συνεχιζόμενες δραστηριότητες	5.285	7.279	12.564

Σημείωση: Η συλλογή όλων των στοιχείων Ανθρώπινου Δυναμικού έχει υλοποιηθεί τόσο μέσω του συστήματος Ανθρώπινου Δυναμικού όσο και με τη συμπλήρωση ερωτηματολογίων για επιλεγμένα θέματα, με κοινές παραδοχές για όλες τις εταιρείες του Ομίλου ενώ εξαιρούνται οι διακρατούμενες προς πώληση δραστηριότητες του Ομίλου.

Τα παρατιθέμενα στοιχεία στους ακόλουθους πίνακες και μέχρι το τέλος του κεφαλαίου αφορούν Head Count.

Ηλικιακή Κατανομή Εργαζόμενων (%) 2019

	Τράπεζα	Όμιλος
<30	0,5%	0,9%
30-50	82,9%	82,4%
>50	16,6%	16,7%

Ηλικιακή Κατανομή Εργαζόμενων (%) 2018

	Τράπεζα	Όμιλος
<30	0,4%	0,9%
30-50	86,0%	85,3%
>50	13,6%	13,8%

Κατανομή Εργαζόμενων (%) ανά Χώρο Εργασίας 2019

	Τράπεζα	Όμιλος
Δίκτυο Καταστημάτων	53,6%	51,2%
Μονάδες Διοίκησης	46,4%	48,8%

Κατανομή Εργαζόμενων (%) ανά Χώρο Εργασίας 2018

	Τράπεζα	Όμιλος
Δίκτυο Καταστημάτων	49,0%	47,0%
Μονάδες Διοίκησης	51,0%	53,0%

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟΝ ΤΥΠΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Το 100% του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας Πειραιώς και των θυγατρικών της στην Ελλάδα κα-

λύπτεται κατ' ελάχιστον από αμοιβές και παροχές όπως αυτές ορίζονται από τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας. Το αντίστοιχο ποσοστό σε επίπεδο Ομίλου ανέρχεται σε 99,5%.

Τύπος Απασχόλησης και Σύμβαση Εργασίας 2019

Τράπεζα	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Πλήρους	4.494	6.239	10.733
Μερικής	1	1	2
Όμιλος	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Πλήρους	4.857	6.692	11.549
Μερικής	4	8	12

Τύπος Απασχόλησης και Σύμβαση Εργασίας 2018

Τράπεζα	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Πλήρους	4.895	6.782	11.677
Μερικής	1	1	2
Όμιλος	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Πλήρους	5.278	7.271	12.549
Μερικής	7	8	15

Γεωγραφική Κατανομή Εργαζόμενων Αορίστου Χρόνου (Όμιλος Ελλάδας)

Γεωγραφική Περιοχή	2019			2018		
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Αττική	2.742	3.660	6.402	3.043	4.095	7.138
Θεσσαλονίκη	502	604	1.106	556	677	1.233
Υπόλοιπη Ελλάδα	1.455	2.173	3.628	1.506	2.220	3.726

Γεωγραφική Κατανομή Εργαζόμενων Αορίστου Χρόνου (Θυγατρικές Εξωτερικού)

	2019			2018		
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Πρωτεύουσα Χώρας	147	208	355	158	230	388
Λοιπές Περιοχές	14	53	67	21	56	77

Γεωγραφική Κατανομή Εργαζόμενων Ορισμένου Χρόνου (Όμιλος Ελλάδας)

Γεωγραφική Περιοχή	2019			2018		
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Αττική	1	2	3	1	1	2
Θεσσαλονίκη	0	0	0	0	0	0
Υπόλοιπη Ελλάδα	0	0	0	0	0	0

Γεωγραφική Κατανομή Εργαζόμενων Ορισμένου Χρόνου (Θυγατρικές Εξωτερικού)

Πρωτεύουσα Χώρας	2019			2018		
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Πρωτεύουσα Χώρας	0	0	0	0	0	0
Λοιπές Περιοχές	0	0	0	0	0	0

ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΛΛΗΛΩΝ ΑΝΘΡΩΠΩΝ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΥΣ ΡΟΛΟΥΣ

Ο Προγραμματισμός Στελέχωσης (Talent Acquisition & Selection) στοχεύει στην αξιοποίηση και στη διακράτηση των στελεχών της Τράπεζας, καθώς και στην προσέλκυση έμπειρων στελεχών από την αγορά εργασίας. Κατά τη διάρκεια του 2019, στελεχώθηκαν 687 θέσεις εργασίας εντός της Τράπεζας. Από τις καλυφθείσες θέσεις, το 46% αφορούσε άνδρες και το 54% γυναίκες. Το 84% στελεχώθηκε μέσω εσωτερικών μετακινήσεων ή προαγωγών, ενώ μόλις το 16% καλύφθηκε μέσω εξωτερικής στελέχωσης.

Ταυτόχρονα, δόθηκε η δυνατότητα σε στελέχη να εξελιχθούν ιεραρχικά. Στο σύνολο των προαγωγών, ανεξαρτήτως ιεραρχικού επιπέδου, αναβαθμίστηκαν στην Τράπεζα 316 άτομα, εκ των οποίων 156 γυναίκες (49%) και 160 άνδρες (51%). Τέλος, σύμφωνα με τη συστηματική παρακολούθηση των δεικτών συμμετοχής γυναικών σε θέσεις ευθύνης, στην ανώτερη διοίκηση της Τράπεζας οι γυναίκες καλύπτουν το 25%, ενώ στην ανώτατη διοίκηση το 15% των θέσεων.

Όπου % ισχύει ο λόγος του αριθμού ανδρών-γυναικών της κατηγορίας/σύνολο του πληθυσμού ανδρών-γυναικών της κατηγορίας

Προσλήψεις Εργαζόμενων ανά Φύλο 2019

Σύνολο Προσλήψεων ανά Φύλο	Άνδρες	Άνδρες (%)	Γυναίκες	Γυναίκες (%)	Σύνολο
Τράπεζα Πειραιώς Ελλάδα	73	1,6%	36	0,6%	109
Όμιλος Ελλάδας (Τράπεζα και Θυγατρικές)	81	1,7%	41	0,6%	122
Θυγατρικές Εξωτερικού	52	32,3%	85	32,6%	137
Σύνολο Ομίλου για Συνεχιζόμενες Δραστηριότητες	133	2,7%	126	1,9%	259

Προσλήψεις Εργαζόμενων ανά Φύλο 2018

Σύνολο Προσλήψεων ανά Φύλο	Άνδρες	Άνδρες (%)	Γυναίκες	Γυναίκες (%)	Σύνολο
Τράπεζα Πειραιώς Ελλάδα	52	1,1%	35	0,5%	87
Όμιλος Ελλάδας (Τράπεζα και Θυγατρικές)	61	1,2%	45	0,6%	106
Θυγατρικές Εξωτερικού	41	22,9%	95	33,2%	136
Σύνολο Ομίλου για Συνεχιζόμενες Δραστηριότητες	102	1,9%	140	1,9%	242

Ηλικιακή Κατανομή Προσλήψεων ανά Φύλο 2019

Όμιλος Ελλάδας (Τράπεζα και Θυγατρικές)	Άνδρες	Άνδρες (%)	Γυναίκες	Γυναίκες (%)	Σύνολο
<30	16	55,2%	12	42,9%	28
30-50	58	1,6%	26	0,5%	84
>50	7	0,7%	3	0,4%	10
Θυγατρικές Εξωτερικού	Άνδρες	Άνδρες (%)	Γυναίκες	Γυναίκες (%)	Σύνολο
<30	16	88,9%	17	63,0%	33
30-50	32	30,5%	61	31,6%	93
>50	4	10,5%	7	17,1%	11

Ηλικιακή Κατανομή Προσλήψεων ανά Φύλο 2018

Όμιλος Ελλάδας (Τράπεζα και Θυγατρικές)	Άνδρες	Άνδρες (%)	Γυναίκες	Γυναίκες (%)	Σύνολο
<30	10	41,7%	7	25,9%	17
30-50	48	1,2%	33	0,5%	81
>50	3	0,3%	5	0,8%	8
Θυγατρικές Εξωτερικού	Άνδρες	Άνδρες (%)	Γυναίκες	Γυναίκες (%)	Σύνολο
<30	13	52,0%	25	78,1%	38
30-50	24	22,0%	63	31,3%	87
>50	4	8,9%	7	13,2%	11

Γεωγραφική Κατανομή Προσλήψεων ανά Φύλο 2019

Όμιλος Ελλάδας (Τράπεζα και Θυγατρικές)	Άνδρες	Άνδρες (%)	Γυναίκες	Γυναίκες (%)	Σύνολο
Αττική	76	2,8%	37	1,0%	113
Θεσσαλονίκη	0	0,0%	1	0,2%	1
Υπόλοιπη Ελλάδα	5	0,3%	3	0,1%	8
Θυγατρικές Εξωτερικού	Άνδρες	Άνδρες (%)	Γυναίκες	Γυναίκες (%)	Σύνολο
Πρωτεύουσα Χώρας	44	29,9%	67	32,2%	111
Λοιπές Περιοχές	8	57,1%	18	34,0%	26

Γεωγραφική Κατανομή Προσλήψεων ανά Φύλο 2018

Όμιλος Ελλάδας (Τράπεζα και Θυγατρικές)	Άνδρες	Άνδρες (%)	Γυναίκες	Γυναίκες (%)	Σύνολο
Αττική	52	1,7%	37	0,9%	89
Θεσσαλονίκη	0	0,0%	1	0,1%	1
Υπόλοιπη Ελλάδα	9	0,6%	7	0,3%	16
Θυγατρικές Εξωτερικού	Άνδρες	Άνδρες (%)	Γυναίκες	Γυναίκες (%)	Σύνολο
Πρωτεύουσα Χώρας	33	20,9%	80	34,8%	113
Λοιπές Περιοχές	8	38,1%	15	26,8%	23

Κατανομή Προσλήψεων ανά Ιεραρχικό Επίπεδο ανά Φύλο 2019

Όμιλος Ελλάδας (Τράπεζα και Θυγατρικές)	Άνδρες	Άνδρες (%)	Γυναίκες	Γυναίκες (%)	Σύνολο
Executives	1	2,2%	1	12,5%	2
Senior Management	11	7,7%	3	5,5%	14
Middle Management	14	1,7%	9	1,2%	23
Professionals	29	2,1%	12	0,6%	41
Operational Staff	26	1,1%	16	0,4%	42
Θυγατρικές Εξωτερικού	Άνδρες	Άνδρες (%)	Γυναίκες	Γυναίκες (%)	Σύνολο
Executives	0	0,0%	0	0,0%	0
Senior Management	1	14,3%	1	25,0%	2
Middle Management	0	0,0%	2	10,5%	2
Professionals	5	16,7%	8	29,6%	13
Operational Staff	46	41,8%	74	35,2%	120

Κατανομή Προσλήψεων ανά Ιεραρχικό Επίπεδο ανά Φύλο 2018

Όμιλος Ελλάδας (Τράπεζα και Θυγατρικές)	Άνδρες	Άνδρες (%)	Γυναίκες	Γυναίκες (%)	Σύνολο
Executives	3	5,3%	1	7,7%	4
Senior Management	10	6,4%	2	3,0%	12
Middle Management	20	2,2%	11	1,4%	31
Professionals	9	0,6%	8	0,4%	17
Operational Staff	19	0,8%	23	0,6%	42
Θυγατρικές Εξωτερικού	Άνδρες	Άνδρες (%)	Γυναίκες	Γυναίκες (%)	Σύνολο
Executives	0	0,0%	1	50,0%	1
Senior Management	1	16,7%	0	0,0%	1
Middle Management	1	11,1%	0	0,0%	1
Professionals	4	10,5%	5	17,9%	9
Operational Staff	35	28,7%	89	38,0%	124

ΑΠΟΣΠΑΣΕΙΣ ΣΤΕΛΕΧΩΝ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ

Μέσω της πρακτικής τής απόσπασης στελεχών στις θυγατρικές εταιρείες του εξωτερικού, όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος, επιδιώκεται η κάλυψη εξειδικευμένων αναγκών, δίνοντας ταυτόχρονα ευκαιρίες για ανάπτυξη σε στελέχη με υψηλή δυναμική και ανταγωνιστικότητα στην αγορά. Στη λήξη του 2019 παρέμειναν αποσπασμένα 2 στελέχη του Ομίλου (Expatriates) στην Ουκρανία.

ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Ο δείκτης οικειοθελών αποχωρήσεων προσωπικού (voluntary turnover rate) διαμορφώθηκε στο 1,6% για τον Όμιλο το 2019. Σε επίπεδο Τράπεζας το αντίστοιχο ποσοστό ήταν 0,7% με συμμετοχή ανδρών κατά 56% και γυναικών κατά 44%.

Όπου % ισχύει ο λόγος του αριθμού ανδρών-γυναικών της κατηγορίας/σύνολο του πληθυσμού ανδρών-γυναικών της κατηγορίας

Ηλικιακή Κατανομή Αποχωρήσεων ανά Φύλο 2019

Όμιλος Ελλάδας (Τράπεζα και Θυγατρικές)	Άνδρες	Άνδρες (%)	Γυναίκες	Γυναίκες (%)	Σύνολο
<30	4	13,8%	5	17,9%	9
30-50	362	10,0%	480	8,5%	842
>50	100	9,4%	93	11,9%	193
Θυγατρικές Εξωτερικού	Άνδρες	Άνδρες (%)	Γυναίκες	Γυναίκες (%)	Σύνολο
<30	15	83,3%	21	77,8%	36
30-50	40	38,1%	79	40,9%	119
>50	12	31,6%	13	31,7%	25

Ηλικιακή Κατανομή Αποχωρήσεων ανά Φύλο 2018

Όμιλος Ελλάδας (Τράπεζα και Θυγατρικές)	Άνδρες	Άνδρες (%)	Γυναίκες	Γυναίκες (%)	Σύνολο
<30	5	20,8%	3	11,1%	8
30-50	325	7,9%	518	8,2%	843
>50	290	29,3%	183	28,2%	473
Θυγατρικές Εξωτερικού	Άνδρες	Άνδρες (%)	Γυναίκες	Γυναίκες (%)	Σύνολο
<30	14	56,0%	23	71,9%	37
30-50	37	33,9%	75	37,3%	112
>50	8	17,8%	2	3,8%	10

Αποχωρήσεις Εργαζόμενων ανά Φύλο 2019

Σύνολο Αποχωρήσεων ανά Φύλο	Άνδρες	Άνδρες (%)	Γυναίκες	Γυναίκες (%)	Σύνολο
Τράπεζα Πειραιώς Ελλάδα	455	10,1%	568	9,1%	1.023
Όμιλος Ελλάδας (Τράπεζα και Θυγατρικές)	466	9,9%	578	9,0%	1.044
Θυγατρικές Εξωτερικού	67	41,6%	113	43,3%	180
Σύνολο Ομίλου για Συνεχιζόμενες Δραστηριότητες	533	11,0%	691	10,3%	1.224

Αποχωρήσεις Εργαζόμενων ανά Φύλο 2018

Σύνολο Αποχωρήσεων ανά Φύλο	Άνδρες	Άνδρες (%)	Γυναίκες	Γυναίκες (%)	Σύνολο
Τράπεζα Πειραιώς Ελλάδα	595	12,1%	663	9,8%	1.258
Όμιλος Ελλάδας (Τράπεζα και Θυγατρικές)	620	12,1%	704	10,1%	1.324
Θυγατρικές Εξωτερικού	59	33,0%	100	35,0%	159
Σύνολο Ομίλου για Συνεχιζόμενες Δραστηριότητες	679	12,8%	804	11,0%	1.483

Γεωγραφική Κατανομή Αποχωρήσεων ανά Φύλο 2019

Όμιλος Ελλάδας (Τράπεζα και θυγατρικές)	Άνδρες	Άνδρες (%)	Γυναίκες	Γυναίκες (%)	Σύνολο
Αττική	361	13,2%	458	12,5%	819
Θεσσαλονίκη	44	8,8%	60	9,9%	104
Υπόλοιπη Ελλάδα	61	4,2%	60	2,8%	121
Θυγατρικές Εξωτερικού	Άνδρες	Άνδρες (%)	Γυναίκες	Γυναίκες (%)	Σύνολο
Πρωτεύουσα Χώρας	60	40,8%	91	43,8%	151
Λοιπές Περιοχές	7	50,0%	22	41,5%	29

Γεωγραφική Κατανομή Αποχωρήσεων ανά Φύλο 2018

Όμιλος Ελλάδας (Τράπεζα και θυγατρικές)	Άνδρες	Άνδρες (%)	Γυναίκες	Γυναίκες (%)	Σύνολο
Αττική	309	10,2%	335	8,2%	644
Θεσσαλονίκη	63	11,3%	53	7,8%	116
Υπόλοιπη Ελλάδα	248	16,5%	316	14,2%	564
Θυγατρικές Εξωτερικού	Άνδρες	Άνδρες (%)	Γυναίκες	Γυναίκες (%)	Σύνολο
Πρωτεύουσα Χώρας	47	29,7%	77	33,5%	124
Λοιπές Περιοχές	12	57,1%	23	41,1%	35

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΟΙΚΕΙΟΘΕΛΟΥΣ ΑΠΟΧΩΡΗΣΗΣ

Η Τράπεζα Πειραιώς, στο πλαίσιο της στρατηγικής της για περαιτέρω ισχυροποίηση και ανάπτυξη της και έχοντας ως στόχο την εξέλιξη σε έναν οργανισμό ευέλικτο και ακόμα πιο παραγωγικό, προχώρησε κατά το δεύτερο εξάμηνο του 2019 στην υλοποίηση στοχευμένου Προγράμματος Οικειοθελούς Αποχώρησης, με σκοπό τη χορήγηση κινήτρου στους εργαζόμενους σε συγκεκριμένους τομείς, οι οποίοι επιθυμούν να προσανατολιστούν σε διαφορετικές προσωπικές και επαγγελματικές επιλογές.

Το πρόγραμμα προσέφερε σε εργαζόμενους μονάδων της Τράπεζας και των θυγατρικών Εταιρειών Εσωτερικού την επιλογή να αποχωρήσουν οικειοθελώς, λαμβάνοντας ένα εφάπαξ ποσό, και ταυτόχρονα να ενταχθούν σε πρόγραμμα επαγγελματικής κατάρτισης αναπτύσσοντας νέες δεξιότητες, οι οποίες ανταποκρίνονται στο νέο περιβάλλον που διαμορφώνεται στον χώρο του χρηματοπιστωτικού κλάδου. Επιπλέον, προβλεπόταν η κάλυψη εξόδων βρεφονηπιακής φύλαξης για όσους έχουν παιδιά ηλικίας μέχρι και το νηπιαγωγείο. Παράλληλα, διατηρήθηκε η κάλυψη μέσω του ομαδικού ιατροφαρμακευτικού προγράμματος για πέντε έτη, καθώς και η προσωπική και οικογενειακή υποστήριξη μέσω προγραμμάτων EAP (Employee Assistance Programs).

ΥΓΙΕΣ, ΑΣΦΑΛΕΣ ΚΑΙ ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ, ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Η Τράπεζα Πειραιώς έχει ενστερνιστεί από το 2004 τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ (UN Global Compact) για την υπεράσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Ο σεβασμός στα ανθρώπινα δικαιώματα και η αρχή των ίσων ευκαιριών διέπουν όλες τις πολιτικές, τις διαδικασίες και τις πρακτικές διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού του Ομίλου, διασφαλίζοντας ένα εργασιακό περιβάλλον που αποδέχεται και ενσωματώνει τη διαφορετικότητα. Το πλαίσιο αναφοράς στα ανθρώπινα δικαιώματα έχει σαφείς αναφορές στις ενότητες:

01. Ίσες ευκαιρίες και διασφάλιση υγιούς και ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος.
02. Δικαίωμα στη συλλογική εκπροσώπηση.
03. Προαγωγή ανοιχτής επικοινωνίας στον χώρο εργασίας.
04. Διασφάλιση θεσμοθετημένων μηχανισμών αναφοράς και επίλυσης θεμάτων.
05. Αρχή τήρησης της εμπιστευτικότητας.

Ανθρώπινα Δικαιώματα με στοιχεία:

01. 100% πρόσβαση των εργαζόμενων στην Πολιτι-

κή Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων μέσω των εσωτερικών καναλιών επικοινωνίας.

02. 100% πρόσβαση των εργαζόμενων στο αναθεωρημένο ηλεκτρονικό μάθημα «Ανθρώπινα Δικαιώματα, Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα στον Εργασιακό Χώρο».
03. Το ποσοστό προσωπικού της Τράπεζας που εκπαιδεύτηκε την περίοδο 2018-2019 ανέρχεται σε 80%. Από αυτούς, το 16% εκπαιδεύτηκε εντός 2019 καλύπτοντας 8.825 ώρες εκπαίδευσης.

Σημαντική καινοτομία, η οποία θεσμοθετήθηκε το 2018 και συνέχισε να ισχύει και το 2019, ήταν η διαχείριση θεμάτων που εμπίπτουν στην καταστράτηγηση της Πολιτικής Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (ενδεικτικά: παρενόχληση, εκφοβισμός, ανάρμοστη συμπεριφορά) μέσω του Πλαισίου Διαχείρισης Επώνυμων και Ανώνυμων Καταγγελιών (Whistleblowing procedure). Μέσω της εν λόγω διαδικασίας επιτεύχθηκαν η ενίσχυση του πλαισίου διαχείρισης των καταγγελιών και η ενδυνάμωση του πλαισίου προστασίας των καταγγελιών (anti-retaliation framework) για τους καταγγέλλοντες.

Το 2019 είχαμε 24 περιστατικά εναντίωσης σε ανθρώπινα δικαιώματα, εκ των οποίων κανένα δεν αφορούσε περιστατικό διάκρισης, ενώ τα 21 αντιμετωπίστηκαν και επιλύθηκαν μέσα στο τρέχον έτος, σύμφωνα με τις θεσμοθετημένες διαδικασίες διαχείρισης επώνυμων και ανώνυμων αναφορών.

ΣΥΛΛΟΓΙΚΗ ΕΚΠΡΟΣΩΠΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Ως προς το δικαίωμα των εργαζόμενων για συλλογική τους εκπροσώπηση στην Τράπεζα Πειραιώς δραστηριοποιούνται έξι σύλλογοι εργαζόμενων, καλύπτοντας περίπου το 87% των εργαζόμενων της Τράπεζας. Η Διοίκηση σεβόμενη το νομοθετικό πλαίσιο που διέπει τη σχέση της με τους συλλόγους, επιδιώκει την ενδυνάμωση του διαλόγου με τα συλλογικά όργανα των εργαζόμενων, καθώς μέσα από αυτόν επιτυγχάνεται η διαρκής αναβάθμιση του εργασιακού περιβάλλοντος. Στο πλαίσιο της τακτικής και συνεχούς διαβούλευσης με τα ΔΣ των συλλόγων των εργαζόμενων, οι εκπρόσωποι της Διοίκησης της Τράπεζας πραγματοποίησαν το 2019 πολλαπλές συναντήσεις μαζί τους. Τον Οκτώβριο του 2019, η Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας, η οποία υπεγράφη μεταξύ του αντιπροσωπευτικού συλλόγου και της Διοίκησης, παρατάθηκε μέχρι τον Ιανουάριο 2020.

ΠΡΩΤΟΠΟΡΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΥΓΕΙΑΣ-ΕΥΕΞΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑ ΤΟΥΣ

Στην Τράπεζα Πειραιώς, πέραν των δράσεων που προβλέπονται από το νομοθετικό πλαίσιο, δίνεται έμφαση στην ενδυνάμωση των εργαζόμενων και της οικογένειάς τους μέσα από υπηρεσίες και δράσεις που διασφαλίζουν την υγεία, την ασφάλεια και την ευεξία. Συγκεκριμένα:

Εντός νομοθετικού πλαισίου

01. Κάλυψη του 100% του προσωπικού από υπηρεσίες Ιατρού Εργασίας μέσω Εξωτερικής Υπηρεσίας Προστασίας & Πρόληψης ΕΞΥΠΠ σε όλες τις εγκαταστάσεις, εξασφαλίζοντας μία ολιστική προσέγγιση πρόληψης και αντιμετώπισης θεμάτων υγείας.
02. Υπηρεσία Ιατρού με νοσηλευτικό ή/και ιατρικό προσωπικό για παροχή πρόληψης και βασικής περίθαλψης υγείας σε 7 Κτήρια Διοίκησης.

Πλέον του νομοθετικού πλαισίου και με αίσθημα φροντίδας για τον εργαζόμενο και την οικογένειά του

01. Παροχή Προγραμμάτων Υποστήριξης Εργαζόμενων (24/7 Γραμμή Υποστήριξης, συμβουλευτικές συνεδρίες, διαχείριση κρίσιμων γεγονότων, υποστήριξη εκπατριζόμενων στελεχών) για όλους τους εργαζόμενους και την οικογένειά τους.
02. Υποστήριξη εργαζόμενων με σοβαρά θέματα υγείας (disability management) με πρακτικές και υπηρεσίες προσαρμοσμένες στις ανάγκες τους (ενδεικτικά, ειδικές άδειες εκτάκτων αναγκών).
03. Παροχή 37 ειδικών ορθοπαιδικών καθισμάτων κατόπιν αξιολόγησης σε θέματα υγείας.
04. Υποστήριξη εργαζόμενων για τη βέλτιστη διαχείριση των οικονομικών τους μέσω εξειδικευμένης ομάδας (ενδεικτικά διαχείριση οφειλών, αποταμιευτικές λύσεις).
05. Προνομιακή τιμολόγηση σε υπηρεσίες υγείας και ευεξίας για όλους τους εργαζόμενους.
06. Τρία (3) γυμναστήρια σε χώρους Διοίκησης με ομαδικά και ατομικά προγράμματα.
07. Προνομιακή τιμολόγηση σε υπηρεσίες διατροφολόγου και άλλων υπηρεσιών υγείας και ευεξίας.
08. Δράσεις διαχείρισης άγχους.
09. Σεμινάρια πρώτων βοηθειών στους εργαζόμενους.
10. Σεμινάρια πρώτων βοηθειών σε παιδιά εργαζόμενων στην Αθήνα και στη Θεσσαλονίκη, στα οποία δίνεται η δυνατότητα να πιστοποιηθούν ως «διασώστες», από εξειδικευμένους παρόχους υγείας και ασφάλειας.
11. Ομιλίες ευαισθητοποίησης περί ασφαλούς πλοήγησης στο διαδίκτυο για τους εργαζόμενους και τα μέλη των οικογενειών τους στην Αθήνα και στην περιφέρεια.

12. Δράσεις για την ασφαλή και οικολογική οδήγηση.
13. Δράσεις επαγγελματικού προσανατολισμού για παιδιά εργαζόμενων που βρίσκονται στην Α΄ και Β΄ Λυκείου, σε συνεργασία με εξειδικευμένο σύμβουλο στην Αθήνα και στην περιφέρεια.

Επιπρόσθετα, τη χρονιά που πέρασε, η Τράπεζα υποστήριξε τους νέους γονείς στον νέο τους ρόλο, καθώς το 100% των αιτούμενων νέων γονέων αξιοποίησαν τη σωρευτική άδεια αμέσως μετά την άδεια λοχείας. Πιο συγκεκριμένα, το 22,5% έκανε χρήση μέχρι και 3 μηνών σωρευτικής άδειας, το 17,4% αξιοποίησε άδεια 6 μηνών και το 60,1 % άδεια για διάστημα μεγαλύτερο των 6 μηνών.

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

Η Τράπεζα είναι πλήρως εναρμονισμένη με την κείμενη νομοθεσία σε θέματα ασφάλειας στον χώρο εργασίας, με υπηρεσίες Τεχνικού Ασφαλείας που καλύπτει το σύνολο των εγκαταστάσεων. Παρέχει συστηματικά στοιχεία στην Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛΣΤΑΤ) σχετικά με τα ατυχήματα που λαμβάνουν χώρα στον χώρο εργασίας και τα οποία οδηγούν σε απουσία του εργαζόμενου άνω των τριών ημερολογιακών ημερών, σύμφωνα με τη μεθοδολογία ESAW (European Statistics on Accidents at Work). Για το 2019, η Τράπεζα κατέγραψε 4 περιστατικά ατυχημάτων σε καταστήματα, τα οποία αναγγέλθηκαν στις Αρχές και αντιμετωπίστηκαν σε πλήρη συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία.

Παράλληλα, προάγοντας τα συστήματα ασφάλειας, επικαιροποιήθηκαν ομάδες Πυρασφάλειας-Πυροπροστασίας για όλο το Δίκτυο Καταστημάτων και Κτηρίων Διοίκησης. Στο ίδιο πλαίσιο, πραγματοποιήθηκαν 93 εκπαιδεύσεις από την Πυροσβεστική Υπηρεσία στο προσωπικό των εγκαταστάσεων και 1.448 δοκιμές ασκήσεων εκκένωσης στο Δίκτυο Καταστημάτων και σε Κτήρια Διοίκησης.

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ COVID-19

Η Τράπεζα Πειραιώς λειτουργώντας με υπευθυνότητα συμβάλλει ουσιαστικά στην αντιμετώπιση της πανδημίας COVID-19 που ξέσπασε το πρώτο τρίμηνο του 2020, με στόχο τη διασφάλιση της υγείας των εργαζομένων της. Η Τράπεζα Πειραιώς, από την αρχή της πανδημίας έως και την ημερομηνία έκδοσης της παρούσας Έκθεσης, έχει υιοθετήσει τις ακόλουθες δράσεις για τους εργαζόμενους:

01. Άμεση συνεργασία της ομάδας υγείας και ασφάλειας και του διευρυμένου ιατρικού προσω-

πικού με τους αρμόδιους φορείς και τα νοσηλευτικά ιδρύματα για τη διασφάλιση αποτελεσματικού πρωτοκόλλου υγείας σε θέματα του COVID-19.

02. Εφαρμογή πλάνου επιχειρησιακής συνέχειας, με στόχο την αποφυγή συγχρωτισμού στους χώρους εργασίας, και τήρησης των προβλεπόμενων αποστάσεων ασφαλείας μεταξύ των εργαζόμενων Επιχειρησιακής Συνέχειας.
03. Συντονισμένη ιατρική παρακολούθηση πιθανών και διαγνωσμένων κρουσμάτων με αυστηρή εφαρμογή των πρωτοκόλλων.
04. Έγκαιρη εφαρμογή δράσεων προαγωγής της υγείας και της ασφάλειας των εργαζόμενων και της οικογένειάς τους με έμφαση στην αμεσότητα της επικοινωνίας αλλά και πρακτικά στην ενίσχυση του καθαρισμού στους χώρους και την προμήθεια αναλώσιμων για την προστασία από τον ιό (ενδεικτικά, απολυμαντικό υγρό, μάσκες, γάντια, διαχωριστικά ταμείων κ.ά.).
05. Άμεση εφαρμογή τηλε-εργασίας με παράλληλη εκπαίδευση προς τους εργαζόμενους, δημιουργώντας το πλαίσιο για την αξιοποίηση ευέλικτων προγραμμάτων εργασίας που θα ενσωματωθούν στη νέα digital εργασιακή πραγματικότητα που διαμορφώνεται.
06. Αναθεώρηση της πολιτικής επαγγελματικών μετακινήσεων εντός και εκτός Ελλάδας με στόχο τον περιορισμό της μετάδοσης.
07. Παροχή 24ωρης τηλεφωνικής ιατρικής καθοδήγησης και υποστήριξης σε όλους τους εργαζόμενους με διευρυμένη ομάδα γιατρών σε συνεργασία με τον Εθνικό Οργανισμό Δημόσιας Υγείας (ΕΟΔΥ)
08. Παροχή 24/7 Γραμμής Υποστήριξης και τηλε-συμβουλευτικής με ειδικούς ψυχικής υγείας.
09. Παροχή ειδικών αδειών πέραν του νόμου για εργαζόμενους που ανήκουν στις ευπαθείς ομάδες, καθώς και άδειες ειδικού σκοπού σε γονείς μαθητών, στο πλαίσιο της διευκόλυνσής τους και της εφαρμογής των οδηγιών των ελληνικών αρχών.
10. Εφαρμογή πρωτοκόλλου υγείας και ασφάλειας για την ασφαλή επιστροφή στην εργασία για τους κρίσιμους ρόλους.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

Ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς προσφέρει στους εργαζόμενούς του αμοιβές και παροχές που εξασφαλίζουν το σταθερό επίπεδο διαβίωσής τους και, παράλληλα, τους κινητοποιούν να είναι παραγωγικοί.

Έως την 31η Δεκεμβρίου 2019 το σύνολο των αμοιβών των εργαζόμενων διαμορφώθηκε σε €504,2 εκατ., κατανεμημένο ως εξής:

Αμοιβές Εργαζόμενων (€ εκατ.)

	2019	2018
Αποδοχές Εργαζόμενων	338,7	350,1
Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης	88,2	92,7
Λοιπές Δαπάνες*	31,7	26,0
Δαπάνες Προγράμματος Αποχώρησης	36,4	154,0
Δαπάνες Παροχών μετά τη Συνταξιοδότηση Σύνολο	9,3	-6,9
Σύνολο	504,2	616,0

* Στις λοιπές δαπάνες περιλαμβάνονται τα έξοδα: ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης, ασφάλισης των εργαζόμενων με κάλυψη κινδύνου θανάτου ή/και μόνιμης ανικανότητας (ομαδικό πρόγραμμα ασφάλισης), προληπτικού ελέγχου της υγείας των στελεχών, βρεφονηπιακών σταθμών και εργοδοτικών εισφορών, εκτός των ταμείων κύριας ασφάλισης.

Συνεπές στον στρατηγικό στόχο της Τράπεζας για τη διαμόρφωση ενιαίου εργασιακού πλαισίου, το Ανθρώπινο Δυναμικό Ομίλου, και εντός του 2019, συνέχισε να εργάζεται συστηματικά με σκοπό τη δημιουργία ενός ενοποιημένου και σύγχρονου συνταξιοδοτικού προγράμματος. Κατά τη διάρκεια του έτους δρομολογήθηκαν όλες οι απαραίτητες ενέργειες για τη διαμόρφωση του νέου προγράμματος, η υλοποίηση του οποίου αναμένεται να πραγματοποιηθεί εντός του 2020. Με το ενιαίο πρόγραμμα θα έχουν πλέον όλοι οι εργαζόμενοι τη δυνατότητα αποταμίευσης ενός σημαντικού εφάπαξ ποσού μέχρι τη συνταξιοδότησή τους.

Η Τράπεζα, αναγνωρίζοντας τη συνεισφορά και τη σημαντικότητα του προσωπικού της, το οποίο καθημερινά καλείται να αντεπεξέλθει στις συνεχώς μεταβαλλόμενες προκλήσεις, τήρησε τη δέσμευσή της για την ουσιαστική στήριξή του. Προσφέρει, λοιπόν, πιστωτικά προϊόντα με προνομακούς όρους, προσαρμοσμένα στις ανάγκες του, συμβάλλοντας ουσιαστικά στη βελτίωση του βιοτικού του επιπέδου.

Συγκεκριμένα, το 2019 εξετάστηκαν συνολικά 4.577 αιτήματα που αφορούσαν χορηγήσεις νέων δανείων. Ειδικότερα, για τα δάνεια που διέπονται από τους όρους και τις προϋποθέσεις της κλαδικής ΣΣΕ 84-ΟΤΟΕ (στεγαστικά δάνεια Α' κατοικίας και δάνεια προκαταβολής μισθών), το ποσό που εκταμιεύθηκε το 2019 ανήλθε στα €13,1 εκατ. Στις 31/12/2019 το πλήθος των δανείων ΣΣΕ 84-ΟΤΟΕ ανερχόταν σε 10.949 δάνεια και το υπόλοιπό τους σε €158 εκατ.

ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ**Μοντέλο Οικογενειών Θέσεων Εργασίας "Job Family Model"**

Μέσα στο 2019 ολοκληρώθηκε η αρχιτεκτονική για τη δημιουργία του Μοντέλου Οικογενειών Θέσεων Εργασίας καθώς και η πλατφόρμα απεικόνισης όλων

των ρόλων πάνω στην οποία θα συνδεθούν όλες οι πολιτικές και οι διαδικασίες του Ανθρώπινου Δυναμικού. Η δημιουργία του μοντέλου αυτού βασίζεται σε διεθνή μεθοδολογία με βάση την οποία αξιολογούνται οι ρόλοι που εμφανίζονται στην Τράπεζα, εργασίες που αυτοί διενεργούν καθώς και οι λειτουργίες που υποστηρίζουν. Ταυτόχρονα, αναδεικνύονται οι μεταξύ των ρόλων συσχετισμοί και καθορίζεται το πλαίσιο των δεξιοτήτων, γνώσεων και ικανοτήτων που απαιτούνται για να μπορούν να επιτυγχάνουν οι ρόλοι αυτοί το προσδοκώμενο αποτέλεσμα.

Για τη διαμόρφωση του Μοντέλου, το Group HR συνεργάστηκε άρρηκτα τόσο εσωτερικά όσο και εξωτερικά επιτυγχάνοντας τη μετάβαση από τις περίπου 3.000 προϋπάρχουσες θέσεις εργασίας στη διαμόρφωση περίπου 450 ρόλων με βάση τον κοινό τους σκοπό και τα αποτελέσματά τους. Οι ρόλοι αυτοί χαρακτηρίστηκαν με βάση τέσσερις (4) διαστάσεις: την «οικογένεια», τον τύπο του ρόλου, τις εναλλακτικές διαδρομές καριέρας και το επίπεδο ευθύνης. Οι «οικογένειες» που διαμορφώθηκαν είναι 6 και υποστηρίζουν τις καθοριστικές οργανωσιακές διεργασίες για την επίτευξη των στρατηγικών επιδιώξεων του Οργανισμού, ενώ προσδιορίστηκαν και 3 διακριτοί τύποι ρόλων, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση των εργασιών και το απαιτούμενο πλαίσιο ικανοτήτων. Επίσης, διαμορφώθηκαν 2 εναλλακτικές κατευθύνσεις επαγγελματικής εξέλιξης: οι διοικητικοί ρόλοι, που επικεντρώνονται στην επίτευξη των στόχων μέσα από την καθοδήγηση ομάδων, και οι μη διοικητικοί ρόλοι, που εστιάζουν στην τεχνική αρτιότητα και κατάρτιση. Τέλος, οι ρόλοι κατηγοριοποιούνται σε συνολικά 8 επίπεδα που αντικατοπτρίζουν το εύρος ευθύνης και πολυπλοκότητας των ρόλων αυτών.

Για την κατανόηση του νέου μοντέλου διοίκησης και ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού, καθώς και για την αποτελεσματικότερη διεξαγωγή των συναντήσεων ενημέρωσης:

01. Σχεδιάστηκε σύντομος οδηγός για τους managers με ευθύνη ομάδας.
02. Οργανώθηκαν 6 JFM awareness sessions με τη συμμετοχή 355 στελεχών.
03. Σχεδιάστηκε ηλεκτρονικό newsletter και micro-site αφιερωμένα στο Job Family Model για την πλήρη ενημέρωση όλων των εργαζόμενων.

Νέο πλαίσιο δεξιοτήτων

Το 2019 στο πλαίσιο του Job Family Model και της περαιτέρω ανάδειξης των αξιών μας αναπτύχθηκαν οι νέες δεξιότητες για τον Οργανισμό. Σε συνεργασία με εξειδικευμένους συμβούλους εντοπίστηκαν τα 6 βασικά competencies που χρειάζεται να αναδεικνύονται σε κάθε ρόλο στην Τράπεζα για τη διασφάλιση υψηλής απόδοσης και έκφρασης των αξιών μας. Οι δεξιότητες περιγράφουν τις επιθυμητές συμπεριφορές που χτίζονται και χτίζονται από την κουλτούρα μας και συνδέονται με υψηλή απόδοση σε κάθε ρόλο και επίπεδο ευθύνης στην Τράπεζα.

Οι δεξιότητές μας συνθέτουν ένα προφίλ που επιδεικνύει σύνθεση (synthesis), εντός του πλαισίου της Τράπεζας επιχειρηματικότητα (intrapreneurship), επιμονή (perseverance), εξωστρέφεια (global thinking), συνεργασία (collaboration), επικοινωνία (impactful communication) και επιπρόσθετα για όσους έχουν την ευθύνη ομάδας ηγεσίας (inspirational leadership).

Επιβράβευση Ανθρώπινου Δυναμικού

Ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς στοχεύει στην ανταμοιβή των υψηλών επιδόσεων των εργαζόμενων, προκειμένου εκείνοι με τη σειρά τους να συμβάλλουν στην επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων τόσο σε ατομικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο Μονάδας και Ομίλου. Τα συστήματα μεταβλητών αποδοχών δύναται να είναι είτε βραχυπρόθεσμης (ράλυ για την επίτευξη συγκεκριμένων επιχειρηματικών στόχων, όπως η αύξηση καταθέσεων, οι προμήθειες ασφαλιστικών προϊόντων κ.λπ.) είτε μακροπρόθεσμης διάρκειας (ετήσια επιβράβευση με στόχο την παροχή κινήτρων για την εξαιρετική απόδοση) και είναι δομημένα έτσι ώστε να ενισχύουν εξίσου την ατομική και ομαδική προσπάθεια. Τα μεταβλητά ποσά ανταμοιβών επιβραβεύονται βάσει προκαθορισμένων, μετρήσιμων, ποσοτικών και ποιοτικών κριτηρίων. Τέτοια κριτήρια ενσωματώνουν τη μεσοπρόθεσμη και μακροπρόθεσμη στρατηγική του Ομίλου, συμβάλλουν στην ευθυγράμμιση των συμφερόντων των εργαζόμενων με τα συμφέροντα του Ομίλου και των μετόχων και διασφαλίζουν ότι δεν θα γίνει ανάληψη υπερβολικού κινδύνου.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Στοχεύοντας στην ανάπτυξη δυναμικού υψηλών επιδόσεων, ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς διασφαλίζει ότι οι άνθρωποι του αποκτούν τις κατάλληλες δεξιότητες, γνώσεις και ικανότητες ώστε να πετυχαίνουν τους επαγγελματικούς τους στόχους και να δημιουργούν αξία, αντανακλώντας τις αξίες και τη στρατηγική του Οργανισμού.

Το 2019 ο μέσος όρος εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο ανήλθε σε 40 ώρες εκπαίδευσης, ελαφρά αυξημένος σε σχέση με το 2018 (38 ώρες). Πραγματοποιήθηκαν συνολικά 2.248 ενδοτραπεζικές και εξωτραπεζικές διοργανώσεις με την καταγραφή 448.483 ανθρωπωρών εκπαίδευσης σε επίπεδο Τράπεζας.

Με στόχο την πλήρη και ποιοτική κάλυψη των αναγκών των επιχειρηματικών μονάδων, οι εκπαιδευτικές δράσεις ανά κατηγορία διαμορφώθηκαν ως εξής:

Leadership Development

Κατά το 2019 δόθηκε έμφαση σε προγράμματα της κατηγορίας Leadership Development, που αναδεικνύουν την εμπιστοσύνη, την επιρροή, τη δέσμευση και την αποτελεσματικότητα και καταλαμβάνουν το 9% του συνόλου των συμμετοχών. Συνολικά, 9.037 επικεφαλής ομάδων συμμετείχαν σε εσωτερικά και εξωτραπεζικά προγράμματα με στόχο την ενδυνάμωση των διοικητικών και ηγετικών τους ικανοτήτων ή την προετοιμασία τους για την ανάληψη διευρυμένων καθηκόντων.

Ταυτόχρονα, σχεδιάστηκε το πρόγραμμα Executive Education για ανώτερα στελέχη και μέλη της Εκτελεστικής Επιτροπής, σε συνεργασία με αναγνωρισμένο εκπαιδευτικό ίδρυμα του εξωτερικού, με στόχο τη δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος για την ηγετική ομάδα του Οργανισμού και ορίζοντα εφαρμογής το 2020. Μέσα στο 2019 ολοκληρώθηκε το διεθνώς αναγνωρισμένο πρόγραμμα Harvard Manage Mentor με τη συμμετοχή 186 μεσαίων και ανώτερων στελεχών.

Παράλληλα, αναπτύχθηκε micro-learning πρόγραμμα για το πρώτο στάδιο του κύκλου απόδοσης Become & Achieve «Η συνεισφορά μου στους στόχους της ομάδας», το οποίο ολοκλήρωσαν 7.471 συμμετέχοντες. Στόχος του προγράμματος είναι η ανάδειξη των κύριων σημείων για την κατάρτιση smart στόχων, η ορθή αποτύπωσή τους και ο προτεινόμενος τρόπος επικοινωνίας τους στην ομάδα.

Banking Business

Η ενότητα Banking Business αποτέλεσε το 77% της συνολικής εκπαιδευτικής δραστηριότητας, καταγράφοντας 79.866 συμμετοχές και αποφέροντας 365.738 ανθρωπόωρες μέσα από προσφερόμενα προγράμματα σε θεματικές σχετικές με προϊόντα, πιστώσεις και χρηματοδοτήσεις, πληροφορική και συστήματα (65%), κανονιστική συμμόρφωση (33%) και εκπαίδευση σε ρόλους (2%).

Οι σημαντικότερες εκπαιδευτικές ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν στη διάρκεια του 2019 συνδέονται με νέα προϊόντα, την ανανεωμένη έκδοση του πελατοκεντρικού συστήματος της Τράπεζας ICE, τον κανονισμό MIFID II, την ενημέρωση του προσωπικού για τον επικαιροποιημένο Κώδικα Δεοντολογίας & Ηθικής, τις πιστοποιήσεις σε επενδυτικές και ασφαλιστικές υπηρεσίες.

Game of Code – Κώδικας Δεοντολογίας & Ηθικής

Πρόκειται για ένα διαδραστικό εκπαιδευτικό παιχνίδι που στοχεύει στην ευαισθητοποίηση του προσωπικού στον ανανεωμένο Κώδικα Δεοντολογίας & Ηθικής του Οργανισμού.

Αναπτύχθηκε στη βάση των πολιτικών, των κανονισμών και των διαδικασιών που περιλαμβάνει ο Κώδικας και έχει ως στόχο να αξιολογήσουν οι συμμετέχοντες τη συμπεριφορά τους μέσα από πραγματικά περιστατικά, να ενισχύσουν τις γνώσεις τους για τις διαφορετικές περιοχές του Κώδικα και να κατανοήσουν τη σύνδεση του περιεχομένου του με τις εταιρικές αξίες.

Θεσμικό Κανονιστικό Πλαίσιο

Σε εναρμόνιση με το θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο, στόχος είναι η εξάλειψη της οικονομικής ζημίας ή της ζημίας στη φήμη που μπορεί να υποστεί ο Όμιλος ή/και τα ενδιαφερόμενα μέρη ως αποτέλεσμα της μη ή μερικής συμμόρφωσης με τους νόμους,

τις αποφάσεις των εποπτικών αρχών, τους κανόνες αυτορρύθμισης και τους κώδικες δεοντολογίας.

Σε επίπεδο Τράπεζας καταγράφηκαν 13.824 ανθρωπόωρες εκπαίδευσης σε θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, πρόληψης και καταπολέμησης της απάτης και της διαφθοράς, αθροίζοντας 1.637 συμμετοχές.

Επαγγελματικές Πιστοποιήσεις Επενδυτικών και Ασφαλιστικών Υπηρεσιών

Για την εναρμόνιση με το θεσμικό πλαίσιο, κατά το 2019, πιστοποιήθηκαν 480 στελέχη της Τράπεζας στην παροχή επενδυτικών υπηρεσιών, σε διαφορετικά επίπεδα, ενώ 363 στελέχη πιστοποιήθηκαν στην παροχή ασφαλιστικών υπηρεσιών.

PEOPLE SKILLS

Με στόχο τη διαμόρφωση κοινών αντιλήψεων και συμπεριφορών και την ενίσχυση των δεξιοτήτων που συνδέονται με κάθε ρόλο, αξιοποιήθηκαν 42 προγράμματα People Skills σε θεματικές όπως η επικοινωνία, η συνεργασία και ομαδικότητα, η διαχείριση έργων, οι αποτελεσματικές παρουσιάσεις και η διαχείριση χρόνου και ενέργειας. Συνολικά συμμετείχαν 7.071 εργαζόμενοι σε προγράμματα instructor-led και e-learning και επενδύθηκαν 37.300 ανθρωπόωρες στην κατεύθυνση αυτή.

Workplace Wellbeing Training

Στη βάση των εκπαιδευτικών ενεργειών βρίσκεται η διατήρηση ενός ασφαλούς και υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος. Συνολικά σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν 17 προγράμματα, καλύπτοντας 28.654 ανθρωπόωρες εκπαίδευσης, ενώ 5.944 συμμετέχοντες παρακολούθησαν θεματικές όπως τα ανθρώπινα δικαιώματα, οι πρώτες βοήθειες, η διαχείριση περιστατικών ληστείας και η ασφαλής εκκένωση κτηρίων και καταστημάτων.

Κατανομή Ανθρωποωρών Εκπαίδευσης και Συμμετοχών - Τράπεζα

Κατηγορίες	2019		2018	
	Ανθρ/ώρες	Συμ/χές	Ανθρ/ώρες	Συμ/χές
Leadership Development	17.414	9.037	22.845	3.728
People Skills	37.300	7.071	19.881	2.200
Banking & Business	365.738	79.866	273.266	59.031
Workplace Wellbeing	28.654	5.944	139.814	27.713
Σύνολο	449.105	101.918	455.807	92.672

Σε επίπεδο Ομίλου, το 2019 καταγράφηκαν συνολικά 473.529 ανθρωποώρες εκπαίδευσης, έναντι 475.468 ανθρωποωρών εκπαίδευσης το 2018.

Μέσος Όρος Ανθρωποωρών Εκπαίδευσης 2018-2019

	2019	2018
Τράπεζα	40	38
Όμιλος	34	29

Ψηφιακή Εκπαίδευση

Με τη συστηματική αξιοποίηση του digital learning, ως ενός συνόλου σύγχρονων καναλιών μάθησης,

που είτε συμπληρώνουν την εκπαίδευση στην αίθουσα είτε αποτελούν κύριο μέσο μάθησης, το 2019 καταγράφηκαν σε επίπεδο Τράπεζας 299.984 ανθρωποώρες εκπαίδευσης.

Κατανομή ΑΩ ανά Μέσο Εκπαίδευσης (χιλ.) - Τράπεζα

	2019	2018
Αίθουσα	149	159
Από Απόσταση	300	296

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΣΥΝΕΔΡΙΑ ΚΑΙ ΕΞΩΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ

Με σκοπό τη διαρκή ενημέρωση στις νέες τάσεις της σύγχρονης αγοράς, τον εμπλουτισμό και τη διάχυση των γνώσεων τόσο σε ατομικό όσο και σε εταιρικό επίπεδο, κατά το 2019 σημειώθηκαν 1.033 συμμετοχές στελεχών της Τράπεζας (11.118 ανθρωποώρες) σε συνέδρια, ημερίδες και σεμινάρια που διοργανώθηκαν από έγκριτους επαγγελματικούς και επιστημονικούς φορείς στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

και δημιουργεί συνεχείς ευκαιρίες προσωπικής και επαγγελματικής ανάπτυξης. Βασίζεται στον συνεχή διάλογο και στην τακτική και εποικοδομητική ανατροφοδότηση, με στόχο τη βελτίωση της συνεργασίας. Εξασφαλίζει τη δημιουργία κοινών προτύπων απόδοσης, ενισχύοντας τη διαφάνεια και την αξιοκρατία.

ΚΑΝΑΛΙΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ/ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ

Οι επιλογές εκπαίδευσης και ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού (λ.χ. ενδοεταιρικά εκπαιδευτικά προγράμματα), τα μέσα εκπαίδευσης και οι σχετικές διαδικασίες είναι αναρτημένα στο εσωτερικό κανάλι επικοινωνίας της Τράπεζας (HR Portal) και διαθέσιμα σε κάθε εργαζόμενο.

Για κάθε στάδιο του κύκλου απόδοσης "Become & Achieve" έχει σχεδιαστεί εκπαιδευτικό υλικό που απευθύνεται σε όλους τους εργαζόμενους για την καλύτερη εξοικείωσή τους. Για το 2019, δημιουργήθηκε micro-learning για το στάδιο καταχώρισης συνεισφοράς στους στόχους της ομάδας και είναι σε εξέλιξη η δημιουργία micro-learning για τα επόμενα στάδια. Επιπλέον, 89 στελέχη με ευθύνη διοίκησης ομάδας εκπαιδεύτηκαν στη φιλοσοφία της προσέγγισης και στις δεξιότητες που απαιτούνται από τους managers. Παράλληλα, ένα στέλεχος της Εκτελεστικής Επιτροπής –μέσω video message προς όλους τους εργαζόμενους– περνάει το μήνυμα της εκκίνησης κάθε νέου σταδίου του κύκλου, με στόχο να μεταδώσει τη φιλοσοφία της προσέγγισης και την αξία της για τους ανθρώπους και τον Οργανισμό.

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ

Become & Achieve

Το "Become & Achieve" είναι ένα δυναμικό εργαλείο που εξελίσσεται σε όλη τη διάρκεια του έτους και υποστηρίζεται από μία σύγχρονη ψηφιακή πλατφόρμα. Συνδέει ξεκάθαρα την καθημερινή μας εργασία με τη στρατηγική του Οργανισμού, αναγνωρίζει την προσωπική συνεισφορά στους κοινούς στόχους της ομάδας

Ο κύκλος απόδοσης "Become & Achieve" 2018 έχει ολοκληρωθεί με τη διενέργεια των calibration meetings – που διεξήχθησαν εντός του 2019– και την αποτύπωση της συνολικής αξιολόγησης της απόδοσης.

Συγκεκριμένα στην Τράπεζα, ολοκληρώθηκε το 97% των αξιολογήσεων του προσωπικού μέσω της νέας διαδικασίας "Become & Achieve".

Ο μεγάλος αριθμός συμμετοχής εργαζόμενων στη διαδικασία (>95%) και το ανάλογο ποσοστό ολοκλήρωσής της καταδεικνύουν ότι η νέα διαδικασία αποτελεί ουσιαστικό εργαλείο για την αναγνώριση της προσωπικής συνεισφοράς των εργαζόμενων στην επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων και την ανάπτυξή τους σε όλα τα ιεραρχικά επίπεδα.

Ο κύκλος της απόδοσης για το 2019 ξεκίνησε τον Μάιο του 2019 και ολοκληρώνεται εντός του 2020.

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΑΛΕΝΤΩΝ

Executive coaching

Το Executive coaching αποτελεί ένα κανάλι ανάπτυξης των ηγετικών δεξιοτήτων των ανώτερων και ανώτατων στελεχών του Ομίλου, με σκοπό την ενίσχυση ενός αυθεντικού στυλ ηγεσίας, και παράλληλα της καλλιέργειας ενός ενιαίου μοντέλου ηγεσίας σύμφωνα με τις εταιρικές αξίες της Τράπεζας Πειραιώς.

Στο πλαίσιο αυτό, ο Οργανισμός, σε συνεργασία με πιστοποιημένους και αναγνωρισμένους εξωτερικούς συνεργάτες, προσέφερε το πρόγραμμα Executive coaching σε 4 ανώτατα στελέχη, με ευθύνη διοίκησης μονάδων με αυξημένη πολυπλοκότητα αρμοδιοτήτων. Το πρόγραμμα περιλαμβάνεται σταθερά στη σουίτα επιλογών εκπαίδευσης & ανάπτυξης και ενεργοποιείται εφόσον κριθεί ως η πιο ενδεδειγμένη λύση ανάπτυξης, ανάλογα τις ανάγκες των στελεχών.

People και Leadership Skills Library

Η δανειστική βιβλιοθήκη, η οποία αποτελεί μία επιπλέον πηγή μάθησης και διά βίου εκπαίδευσης για όλους τους εργαζόμενους, συνεχώς εμπλουτίζεται με νέα βιβλία, ικανοποιώντας 281 αιτήματα κατά τη διάρκεια του 2019 (έναντι 246 το 2018), με δημοφιλέστερα θέματα τα οικονομικά, την ανάπτυξη εργασιών, την επικοινωνία και αποτελεσματική παρουσίαση ιδεών και την ηγεσία.

Οι θεματικοί άξονες της βιβλιοθήκης κινούνται κατ' αποκλειστικότητα στην αναζήτηση τίτλων που σχετίζονται με τις δεξιότητες του μοντέλου ηγεσίας: στρατηγικός προσανατολισμός και επιχειρηματικότητα, ποιοτική εξυπηρέτηση, ηγεσία, επικοινωνία, ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού, αυτοανάπτυξη, διαπραγματεύσεις κ.λπ.

Ατομικό Πλάνο ανάπτυξης

Το 2019 ολοκληρώθηκε η υλοποίηση της πλατφόρ-

μας για δημιουργία του Ατομικού Πλάνου Ανάπτυξης, που αποτελεί φάση της προσέγγισης στη Διοίκηση της Απόδοσης, "Become & Achieve". Μέσα από τη συγκεκριμένη εφαρμογή, ο εργαζόμενος, σε συνεργασία με τον άμεσο προϊστάμενό του, θέτει τον κύριο στόχο επαγγελματικής ανάπτυξης για το χρονικό διάστημα που ακολουθεί και σχεδιάζει με ποιες δράσεις θα το επιτύχει, έχοντας ως άμεσο προσωπικό όφελος την ενίσχυση των δεξιοτήτων του και την επαγγελματική του ανάπτυξη.

Παράλληλα, με την ολοκλήρωση της υλοποίησης αυτού του έργου, επιτυγχάνεται η αρμονική σύνδεση του Ατομικού Πλάνου Ανάπτυξης του εργαζόμενου με την απόδοσή του και την αξιοποίηση των διαθέσιμων εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ΤΟΥ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥ

Με βασικό άξονα το Σύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού - HRMS, συνεχίστηκε η προσπάθεια παροχής υπηρεσιών υψηλής ποιότητας και ταχύτητας στους εργαζόμενους και αξιόπιστης πληροφόρησης στα στελέχη της Τράπεζας.

Κατά το 2019, η πλατφόρμα του "Become & Achieve" εμπλουτίστηκε με τη δυνατότητα διαχείρισης του Ατομικού Πλάνου Ανάπτυξης (IDP), ενισχύοντας έτσι τα ψηφιακά εργαλεία ανάπτυξης των εργαζόμενων της Τράπεζας.

Επιπλέον, ολοκληρώθηκε ο σχεδιασμός του συστήματος διαχείρισης της στελέχωσης μέσα από την σύγχρονη πλατφόρμα της Workable.

Στο πλαίσιο της ενσωμάτωσης του νέου μοντέλου διαχείρισης οικογενειών θέσεων, Job Family Model, στις διαδικασίες και τα συστήματα της Τράπεζας, ολοκληρώθηκε ο σχεδιασμός των παραμέτρων και των νέων απαιτήσεων στο βασικό πληροφοριακό σύστημα HRMS, με στόχο να υπάρχει σαφής και άμεση ενημέρωση όλων των εργαζόμενων σύμφωνα με τον νέο ρόλο, την οικογένεια θέσεων και το επίπεδο ευθύνης τους.



Σύνδεση με Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης
Ποιοτική Εκπαίδευση



Σύνδεση με Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης
Ισότητα των Φύλων



Σύνδεση με Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης
Αξιοπρεπής Εργασία
και Οικονομική Ανάπτυξη



Διασφάλιση από ανεξάρτητο φορέα
Δείκτης GRI 412-2

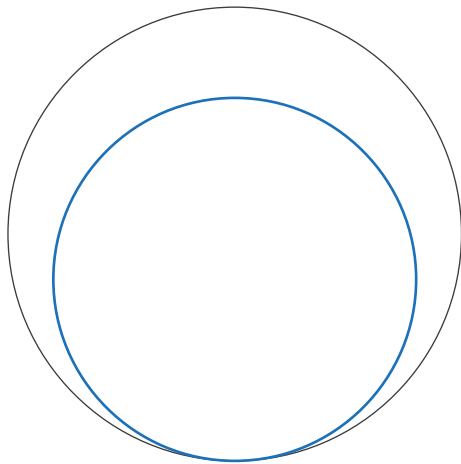
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΜΕΣΑ ΣΕ ΕΝΑ ΑΣΦΑΛΕΣ ΚΑΙ ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η Τράπεζα μεριμνά για την εκπαίδευση των εργαζόμενων στις αρχές των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και δημιουργεί ένα υγιές, ασφαλές και ανοιχτό περιβάλλον εργασίας, όπου οι εργαζόμενοι μπορούν να αναδείξουν τις δυνατότητές τους.

100%

Πρόσβαση των εργαζόμενων στην Πολιτική Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων μέσω των εσωτερικών καναλιών επικοινωνίας

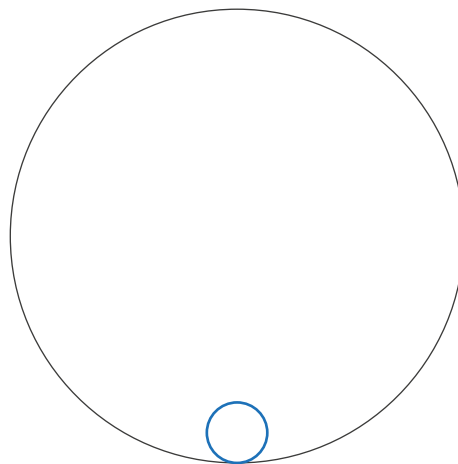


80%

των εργαζόμενων της Τράπεζας εκπαιδεύτηκε την περίοδο 2018-2019

100%

Πρόσβαση των εργαζόμενων στο αναθεωρημένο ηλεκτρονικό μάθημα «Ανθρώπινα Δικαιώματα, Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα στον Εργασιακό Χώρο»

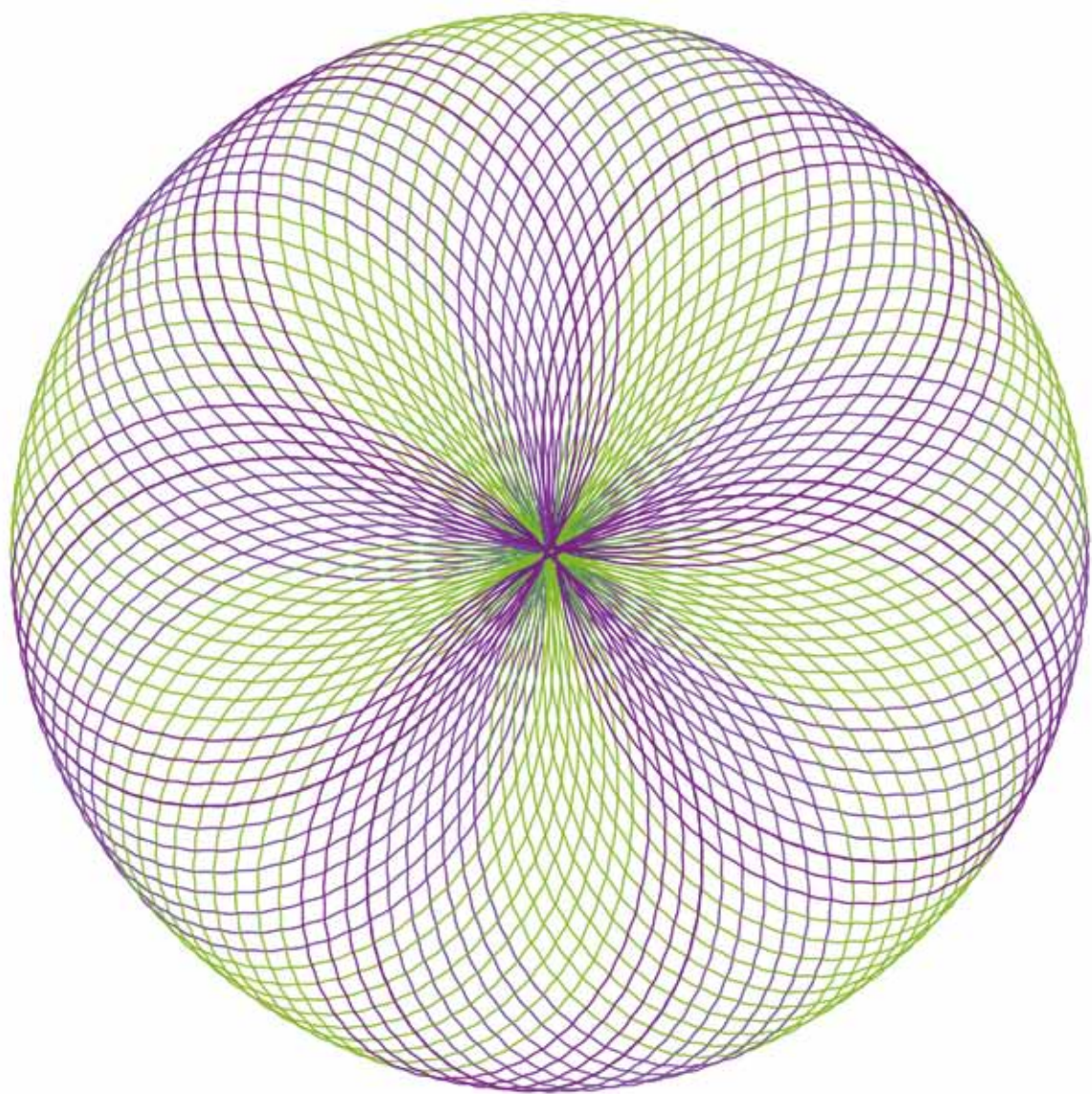


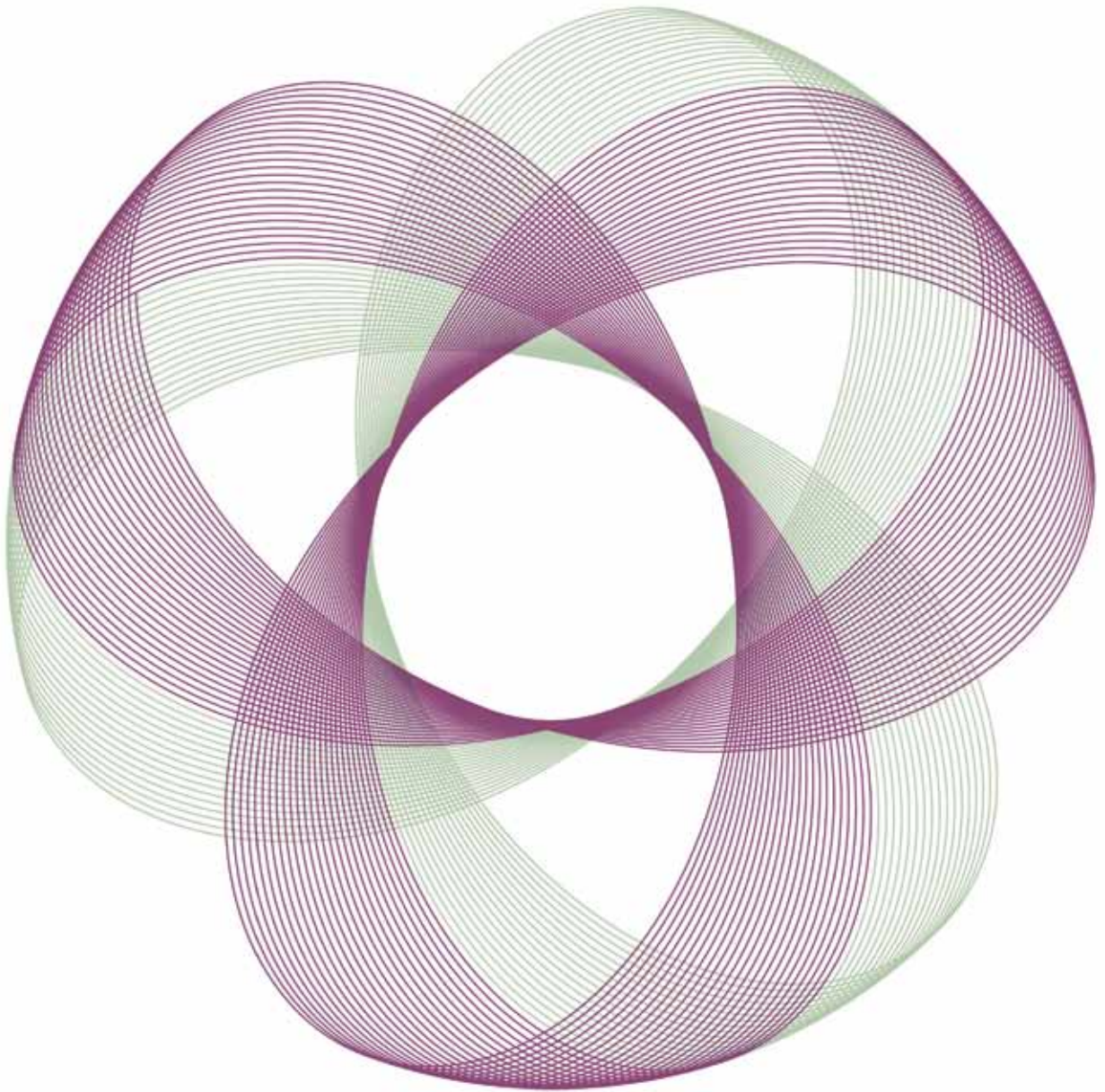
16%

των εργαζόμενων της Τράπεζας εκπαιδεύτηκε εντός του 2019 καλύπτοντας 8.825 ώρες εκπαίδευσης

Στόχοι

- Διοργάνωση και πραγματοποίηση δράσεων που προάγουν την ολιστική υγεία και ευεξία των εργαζόμενων και την ανάδειξη των δυνατοτήτων τους
- Εξασφάλιση εκπαίδευσης όλου του προσωπικού του Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς στα Ανθρώπινα Δικαιώματα





ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΑΞΙΑΣ

Ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς, στο πλαίσιο της εταιρικής του υπευθυνότητας, έχει ενσωματώσει στη λειτουργία του –εθελοντικά και με μοναδικό κίνητρο την αλληλεγγύη– κοινωνικές και περιβαλλοντικές δράσεις στις επιχειρηματικές του δραστηριότητες και στις επαφές του με άλλα ενδιαφερόμενα μέρη. Προσαρμόζει συνεχώς τις οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιδράσεις της λειτουργίας του στην ισόρροπη αντιμετώπιση του τρίπτυχου: οικονομική ανάπτυξη–βιωσιμότητα–κοινωνική συνοχή. Στο πλαίσιο αυτό, συνεισφέρει κάθε χρόνο σε προγράμματα που αποσκοπούν στην ενίσχυση ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων, στη διάσωση και προβολή της πολιτιστικής κληρονομιάς μέσω του Πολιτιστικού Ιδρύματος του Ομίλου Πειραιώς (ΠΙΟΠ) και στην προστασία του φυσικού περιβάλλοντος.

Ο Όμιλος έχει θεσπίσει κύριους δείκτες επιδόσεων (Key Performance Indicators - KPIs) τους οποίους παρακολουθεί τακτικά και επικεντρώνεται στο στρατηγικό του σχέδιο, με κύριο στόχο τη μεγιστοποίηση της αξίας του, ώστε να συμβάλλει στην οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη μέσω της δραστηριότητάς του.

Η άμεση οικονομική αξία που παράχθηκε και διανεμήθηκε για το έτος 2019, καθώς και τα ποσά που

δαπανήθηκαν σε δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας, αποτυπώνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

Η συνεισφορά σε δράσεις, προγράμματα και πρωτοβουλίες κοινωνικού, πολιτιστικού και περιβαλλοντικού χαρακτήρα αναλογεί, για το 2019, στο 1,7% του συνόλου των λειτουργικών εξόδων του Ομίλου.

Οικονομική Αξία Ομίλου για το 2019

Ποσά σε € εκατ.		2019
Άμεση Οικονομική Αξία που Παράγεται	Καθαρά Έσοδα εκ των οποίων Πληρωμές προς Φορείς Χρηματοδότησης (που αφορούν τόκους)	2.174 12
Οικονομική Αξία που Διανέμεται	Αμοιβές και Έξοδα Προσωπικού εκ των οποίων Δαπάνες Προγραμμάτων Υποστήριξης Εργαζόμενων, Δαπάνες Εθελοντισμού και Δράσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας, Δράσεις Ανάπτυξης Εργαζόμενων, Ασφάλεια, Ιατροφαρμακευτική Περίθαλψη (πέραν του Νόμου)	504 14
	Λοιπά Λειτουργικά Έξοδα (εξαιρουμένων φόρων και λοιπών προστίμων)	429
	εκ των οποίων Χορηγίες και Δωρεές σύμφωνα με τον Ν.4374/2016	4
	Φόροι (τρέχων φόρος και λοιποί φόροι) και λοιπά πρόστιμα Πληρωμές προς Φορείς Χρηματοδότησης (που αφορούν καταβολές στους κατόχους των υπό αίρεση μετατρέψιμων ομολογιών)	94 165
Οικονομική Αξία που Διατηρείται	Άμεση Οικονομική Αξία που Παράγεται - Οικονομική Αξία που Διανέμεται Συνεισφορά σε Δράσεις	982 1,7%

Τα ποσά έχουν στρογγυλοποιηθεί στο εκατομμύριο.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ - ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΣ ΧΟΡΗΓΙΕΣ

Για μία ακόμα χρονιά, ο στόχος της Τράπεζας Πειραιώς, ο οποίος επιτεύχθηκε μέσω της ενίσχυσης της τοπικής κοινωνίας, της στήριξης των ευπαθών κοινωνικών ομάδων, της νέας γενιάς και της επιχειρηματικότητας, ήταν η δημιουργία ενός υπεύθυνου προσώπου απέναντι στον άνθρωπο και την κοινωνία, στηρίζοντας τη βιώσιμη ανάπτυξή της.

Με σκοπό την ευθυγράμμιση των επιχειρηματικών στόχων με την κοινωνική πρόοδο και αλληλεγγύη, ως μία εκ των αρχών της Εταιρικής Υπευθυνότητας που τη διέπουν, η Τράπεζα ήταν μεγάλος υποστηρικτής της δημιουργίας της νέας καμπάνιας ευαισθητοποίησης και κοινωνικοποίησης της Ελληνικής Εταιρείας Προστασίας και Αποκατάστασης Αναπήρων Προσώπων (ΕΛΕΠΑΠ), με τίτλο «Τα Γενναία Παιδιά είναι ανίκητα». Με αυτόν τον τρόπο ενισχύθηκε η παροχή υπηρεσιών σε περισσότερα από 1.000 παιδιά με κινητικές αναπηρίες.

Η Τράπεζα Πειραιώς στήριξε, και το 2019, το έργο της Εθνικής Λυρικής Σκηνής, με τη χορηγία της όπερας «Υπνοβάτης», μίας παράστασης υψηλής αισθητικής, σε συμπαραγωγή της Όπερας της Βιέννης και της Βασιλικής Όπερας του Λονδίνου. Η συνεργασία με την Εθνική Λυρική Σκηνή εντάσσεται στις πρωτοβουλίες που λαμβάνει

ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς για την προαγωγή του πολιτισμού, βάσει των αρχών Εταιρικής Υπευθυνότητας που υλοποιεί, με συνέπεια και πίστη στο όραμά του.

Μέρος της χορηγίας της Τράπεζας αποτελεί η πραγματοποίηση εργαστηρίου για παιδιά και εφήβους, το οποίο εντάσσεται στο πρόγραμμα εκπαιδευτικών και κοινωνικών δράσεων «Γνωρίζοντας την Όπερα και το Μπαλέτο» και θα πραγματοποιηθεί το 2020. Μέσα από το εργαστήριο, τα παιδιά θα έχουν τη δυνατότητα να αναπτύξουν την καλλιτεχνική τους δημιουργία και να γνωρίσουν όλες τις τέχνες που συμμετέχουν στο είδος «Όπερα».

Η Τράπεζα, επίσης, στήριξε τη δράση των Παιδικών Χωριών SOS, που φιλοξενούν παιδιά τα οποία έχουν χάσει τους γονείς τους ή δεν μπορούν να παραμείνουν στο οικογενειακό τους περιβάλλον.

Η Τράπεζα συνέβαλε στη διάσωση και την προαγωγή του πολιτισμού, μέσω της στήριξης του Πολιτιστικού Ιδρύματος Ομίλου Πειραιώς και των 9 θεματικών τεχνολογικών Μουσείων του, τα οποία βρίσκονται σε επιλεγμένα σημεία της ελληνικής περιφέρειας, προκαλώντας άμεσες και έμμεσες καταλυτικές επιδράσεις στην τοπική κοινωνία και συμβάλλοντας στην απασχόληση και την αύξηση της τουριστικής δραστηριότητας.

Επιπλέον, στο πλαίσιο ενίσχυσης τοπικών κοινωνιών, υποστήριξε δήμους στην Αθήνα και την Περιφέρεια, όπως τον Δήμο Πυλαίας Χορτιάτη, τον Δήμο Λαγκαδά και τον Δήμο Ελληνικού-Αργυρούπολης.

Στον τομέα της εκπαίδευσης και της παιδείας, σημειώνεται ότι δόθηκαν περισσότεροι από 400 ηλεκτρονικοί υπολογιστές σε παραπάνω από 220 σχολεία και εκπαιδευτικούς φορείς σε όλη την Ελλάδα. Τέλος, δόθηκαν περί τα 2.500 τεμάχια γραφειακού εξοπλισμού σε παραπάνω από 50 σχολεία και 41 λοιπούς φορείς.

Η Τράπεζα Πειραιώς ενίσχυσε ιδρύματα, είτε απευθείας είτε μέσω των ειδικών λογαριασμών κονδυλίων έρευνας. Μερικά από αυτά ήταν: (α) το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης όπου η Τράπεζα υποστήριξε τη διεξαγωγή του Συνεδρίου "BUA" της Ένωσης Βαλκανικών Πανεπιστημίων, και (β) το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών για το «Συνέδριο για την Οικονομική Θεωρία και Οικονομετρία», αλλά και για το «27ο Ετήσιο Διεθνές Συνέδριο της Ένωσης International Association of Maritime Economists».

Για μία ακόμα χρονιά, η Τράπεζα Πειραιώς συνέχισε με τη χορηγία ειδικού αποταμιευτικού προγράμματος για μαθητές των νησιών Λειψών και Αρκιών, μέσω του οποίου κάθε παιδί, κατά την ενηλικίωσή του, ενισχύεται με χρηματικό ποσό, λαμβάνοντας ώθηση στο ξεκίνημα της ενήλικης ζωής του.

Στοχεύοντας στην προώθηση της επιχειρηματικότητας, η οποία είναι ζωτικής σημασίας για την ενίσχυση της απασχόλησης και της δημιουργίας θέσεων εργασίας, η Τράπεζα στήριξε Ινστιτούτα και Συνδέσμους για τη διοργάνωση σημαντικών συνεδριακών θεσμών, όπως το συνέδριο «Η Ώρα της Ελληνικής Οικονομίας» από το Ελληνοαμερικανικό Εμπορικό Επιμελητήριο, το συνέδριο "Invest in Greece Forum" του Capital Link και το "Delphi Economic Forum".

Τέλος, η Τράπεζα προσέφερε στον τομέα της υγείας μέσω της κάλυψης λειτουργικών αναγκών διαφόρων νοσοκομειακών ιδρυμάτων της χώρας, όπως το Γενικό Νοσοκομείο Θεσσαλονίκης «Ο Άγιος Πάυλος», το Γενικό Νοσοκομείο Παπαγεωργίου και το Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο Ηρακλείου.

ΣΤΗΡΙΖΟΝΤΑΣ ΤΗ ΝΕΑ ΓΕΝΙΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΝΕΑΝΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Και κατά το 2019, η Ενδυνάμωση της Νέας Γενιάς και η Ανάπτυξη της Νεανικής Επιχειρηματικότητας βρέθηκαν στο κέντρο των προτεραιοτήτων της Τράπεζας.

Έτσι, κατά τη διάρκεια του 2019 πραγματοποιήθηκαν 32 δράσεις, από τις οποίες ωφελήθηκαν 1.445 μαθητές, φοιτητές και νέοι σε διαφορετικές περιοχές της Ελλάδας.

Η υλοποίηση των δράσεων αυτών πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία με την Junior Achievement Greece και την Future Leaders AMKE. Με τους εν λόγω φορείς, η συνεργασία της Τράπεζας διαρκεί από το 2010, προσφέροντας εξειδικευμένη ποιοτική μάθηση ως προς την επιχειρηματικότητα, την ετοιμότητα προς εργασία και την οικονομική κατάρτιση σε μαθητές και φοιτητές.

Αυτή τη χρονιά επίσης, η Τράπεζα συνεργάστηκε με την "Learning Business" και τον μη κερδοσκοπικό οργανισμό "Equal Society", δημιουργώντας ενημερωτικά βίντεο με ισχυρά μηνύματα. Στόχος ήταν η ενημέρωση και ενίσχυση των νέων και των μελών ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων σχετικά με την ετοιμότητά τους για επαγγελματική σταδιοδρομία και γενικότερα για την απασχολησιμότητα.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ PROJECT FUTURE

Project Future 1ος – 2ος – 3ος Κύκλος

Τον Οκτώβριο του 2018, η Τράπεζα Πειραιώς, αντιλαμβανόμενη τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι νέοι πτυχιούχοι και με στόχο να γεφυρώσει το κενό ανάμεσα στην τριτοβάθμια εκπαίδευση και την αγορά εργασίας, στηρίζοντας την ελληνική οικονομία και κοινωνία, δημιούργησε το πρόγραμμα εταιρικής υπευθυνότητας Project Future, σε συνεργασία με το ReGeneration, το μεγαλύτερο πρόγραμμα εκπαίδευσης και αμβιβόμηνης απασχόλησης στην Ελλάδα. Συγκεκριμένα, νέοι πτυχιούχοι έως 29 ετών χωρίς επαγγελματική εμπειρία ή με έως τρία χρόνια εμπειρία έχουν πλέον τη δυνατότητα, μέσω της συμμετοχής τους στο πρόγραμμα, να διεκδικήσουν τη θέση εργασίας που τους αξίζει στην Ελλάδα.

Αφού οι υποψήφιοι δηλώσουν συμμετοχή στο πρόγραμμα και εφόσον πληρούν βασικά κριτήρια (νέοι έως 29 ετών, πτυχιούχοι, με προϋπηρεσία από 0 έως 3 χρόνια, εξω-ακαδημαϊκές δραστηριότητες), ακολουθούνται τα παρακάτω στάδια αξιολόγησης:

01. Το 1ο στάδιο αξιολόγησης των υποψηφίων πραγματοποιείται μέσα από μία αυστηρή και διεξοδική διαδικασία, με ένα ψυχομετρικό τεστ ικανοτήτων και προσωπικότητας σε μορφή gamification.
02. Το 2ο στάδιο αξιολόγησης των υποψηφίων (Live Assessment Centre) πραγματοποιείται μέσω συμπεριφορικών συνεντεύξεων των υποψηφίων με ανώτερα και ανώτατα στελέχη της ελληνικής αγοράς (HR, Line Management, CEOs).

Όσοι ολοκληρώσουν επιτυχώς τα στάδια αξιολόγησης του προγράμματος Project Future ξεκινούν την εκπαίδευσή τους, η οποία απαρτίζεται από δύο μέρη. Κατά το πρώτο μέρος της εκπαίδευσης, οι συμμετέχοντες παρακολουθούν ένα τριήμερο training, το οποίο στοχεύει στην ανάπτυξη των προσωπικών και επαγγελματικών τους ικανοτήτων. Στο δεύτερο μέρος της εκπαίδευσης, οι συμμετέχοντες παρακολουθούν εξειδικευμένη εκπαίδευση σε κείρους τομείς, που ανταποκρίνονται πλήρως στις σύγχρονες απαιτήσεις της αγοράς: JAVA, JavaScript, Digital Marketing, Customer Experience, Sales Excellence, Data Science, Supply Chain Management.

Μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης, τα βιογραφικά των συμμετεχόντων αναρτώνται στην πλατφόρμα του ReGeneration, όπου παραμένουν διαθέσιμα στις 500 συνεργαζόμενες επιχειρήσεις για έναν χρόνο, με σκοπό την απορρόφησή τους σε θέση εργασίας, με τουλάχιστον εξαμηνιαία σύμβαση και ελάχιστο μισθό €750 μηνιαία.

Η Τράπεζα Πειραιώς διερευνά μαζί με το ReGeneration τις ανάγκες της αγοράς σε τοπικό επίπεδο σε μεγάλες πόλεις της Ελλάδας και, αντίστοιχα, σχεδιάζει, σε συνεργασία με αναγνωρισμένους εκπαιδευτικούς φορείς, εξειδικευμένα εκπαιδευτικά προγράμματα, τα οποία αναπροσαρμόζει σε κάθε κύκλο με βάση την ανατροφοδότηση που λαμβάνει από τους εκπαιδευόμενους και τις ανάγκες της αγοράς.

Συnergάτες του προγράμματος είναι η Google, το Facebook, η Code.Hub, το BCA, η ΕΑΣΕ, το Πανεπιστήμιο Κρήτης και ο Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών - ΣΕΒ, καθένας εκ των οποίων παίζει εξαιρετικά σημαντικό ρόλο στην επιτυχία του προγράμματος. Βασικός εκπαιδευτικός συνεργάτης του Project Future είναι η θυγατρική εταιρεία της Τράπεζας, Κέντρο Βιώσιμης Επιχειρηματικότητας Εξέλιξη, η οποία παρέχει εκπαιδευτικές υπηρεσίες σε θέματα επιχειρηματικότητας. Η «Εξέλιξη» βοηθά ενεργά στο κομμάτι των εκπαιδευσεων, μέσω των ολοκληρωμένων προγραμμάτων που προσφέρει στους υποψηφίους (Digital Marketing, Sales Excellence, Customer Experience, Data Science), καθώς και φιλοξενώντας το μεγαλύτερο κομμάτι των εξειδικευμένων εκπαιδευσεων στους χώρους της. Η Τράπεζα διαθέτει τους χώρους εκπαίδευσης της Εξέλιξης για τις συνεντεύξεις των υποψηφίων και τις εκπαιδευσεις τους, στην Αθήνα, για ένα διάστημα περίπου 2 μηνών, ανά κύκλο του προγράμματος, ενώ προσφέρει τους χώρους εκπαίδευσης εκτός Αθηνών. Επίσης, η Τράπεζα έχει δημιουργήσει ομάδα αφιερωμένη στην επιτυχημένη λειτουργία του προγράμματος, με στελέχη από διάφορες μονάδες, που σχεδιάζουν, οργανώνουν και

παρακολουθούν την εξέλιξη του προγράμματος, αλλά και συμμετέχουν ενεργά στα διάφορα στάδιά του, όπως στη διαδικασία των συνεντεύξεων, αλλά και της τριήμερης εκπαίδευσης, σε κάθε κύκλο.

Στόχος της Τράπεζας Πειραιώς μέσα από το πρωτοποριακό πρόγραμμα Project Future είναι:

01. Να κάνει τους νέους ακόμα πιο ανταγωνιστικούς στην αγορά εργασίας, παρά την έλλειψη προϋπηρεσίας ή την ελάχιστη επαγγελματική εμπειρία τους, προσφέροντάς τους εξειδικευμένες εκπαιδευσεις σε νευραλγικούς πυλώνες της ελληνικής αγοράς.
02. Να καλύψει την ανάγκη των επιχειρήσεων για ανεύρεση ταλαντούχων νέων που θα προσφέρουν υπεραξία στο δυναμικό τους.
03. Να συμβάλλει ουσιαστικά στην καταπολέμηση της ανεργίας και την ενίσχυση της εκπαίδευσης.

Οι ποσοτικοί στόχοι για τους τρεις κύκλους του προγράμματος ήταν:

01. Η εκπαίδευση 1.400 νέων σε θέματα επαγγελματικής κατάρτισης και προσωπικών ικανοτήτων, μέσα από το πρόγραμμα Project Future & το ReGeneration.
02. Η εξειδικευμένη εκπαίδευση 450 νέων μέσω των πυλώνων κατάρτισης του Project Future (Digital Marketing, Data Science, Sales Excellence, JAVA, JavaScript, Customer Experience, Supply Chain Management).
03. Η τοποθέτηση 700 νέων στην αγορά εργασίας μέσα από το πρόγραμμα Project Future και το ReGeneration.

Η ανταπόκριση των νέων πτυχιούχων για τους τρεις κύκλους αποτυπώνεται στα παρακάτω νούμερα:

01. 9.993 νέοι υπέβαλλαν τις αιτήσεις τους στο πρόγραμμα Project Future.
02. Εκπαιδεύτηκαν συνολικά 1.511 συμμετέχοντες μέσω του Project Future και του ReGeneration, με 466 εξ αυτών να παρακολουθούν μία εκ των εξειδικευμένων εκπαιδευσεων του Project Future.
03. 280 νέοι που παρακολούθησαν τις εξειδικευμένες εκπαιδευσεις του Project Future έχουν βρει μία θέση στην ελληνική αγορά εργασίας στους 15 μήνες λειτουργίας του προγράμματος Project Future και 777 νέοι συνολικά από τις εκπαιδευσεις του Project Future και του ReGeneration το ίδιο διάστημα, ενώ η διαδικασία των προσλήψεων από τον τρίτο κύκλο είναι σε εξέλιξη μέχρι και τον Δεκέμβριο του 2020.

Μέσω της μεθοδολογίας Social Return on Investment (SROI), το Κέντρο Αειφορίας πραγματοποίησε την αποτίμηση του προγράμματος Project Future για τον 1ο και 2ο κύκλο.

Για να εκτιμηθεί η ακριβής παραγόμενη κοινωνικοοικονομική αξία, η μεθοδολογία SROI λαμβάνει υπόψη τις διάφορες παραμέτρους που επηρεάζουν τα αποτελέσματα, όπως deadweight, drop off, attribution, displacement, και τη διάρκεια. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της ανάλυσης, το πρόγραμμα που πραγματοποιήθηκε παρουσιάζει έναν δείκτη κοινωνικής απόδοσης ίσο με 2,04:1, που σημαίνει πως για κάθε 1 ευρώ που επενδύθηκε από την Τράπεζα Πειραιώς στο πρόγραμμα Project Future παρήχθησαν 2 περίπου ευρώ κοινωνικής αξίας.

Τον Οκτώβριο του 2019 ξεκίνησε και ο 3ος κύκλος του προγράμματος, ο οποίος ολοκληρώθηκε στα μέσα Δεκεμβρίου του ίδιου έτους, σημειώνοντας την επιτυχία των δύο προηγούμενων, με περίπου 3.500 online αιτήσεις νέων πτυχιούχων. Για πρώτη φορά το Project Future διεξήχθη και στη Θεσσαλονίκη, με σκοπό να εκπαιδεύσει και να φέρει σε επαφή τους νέους της Βόρειας Ελλάδας με τις ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις. Πιο συγκεκριμένα, κατά τον 3ο κύκλο του προγράμματος, 163 νέοι και νέες έλαβαν μία εκ των εξειδικευμένων εκπαιδεύσεων του προγράμματος (Digital Marketing, Data Science, Java, Supply Chain Management), ενώ η διαδικασία των προσλήψεων συνεχίζεται και θα είναι σε εξέλιξη μέχρι και τον Δεκέμβριο του 2020.

Τον Μάρτιο του 2020, λόγω των πρωτόγνωρων συνθηκών που αντιμετώπιζε η χώρα μας από την έξαρση του Covid-19, ο 4ος κύκλος του Project Future διεξήχθη

για πρώτη φορά εξ' ολοκλήρου online, προσφέροντας εξειδικευμένες εκπαιδεύσεις σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη και για πρώτη φορά στην Κρήτη, προσπαθώντας να καλύψει τις ανάγκες των νέων για εύρεση εργασίας σε όλο και μεγαλύτερο κομμάτι της επικράτειας.

Η Τράπεζα Πειραιώς θα συνεχίσει να πραγματοποιεί το πρόγραμμα εταιρικής υπευθυνότητας Project Future, με στοχοθέτηση αντίστοιχη με αυτή των προηγούμενων κύκλων και πάντοτε λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες της αγοράς εργασίας, όπως διαμορφώνονται στην εκάστοτε τοπική αγορά.

ΔΡΑΣΕΙΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΥ

Προσανατολισμένοι στο σύνθημα «Νοιάζομαι, συμμετέχω, δρω εθελοντικά» που αφορά πρωτοβουλίες που κάνουν τη διαφορά στην Κοινωνία, τον Πολιτισμό και το Περιβάλλον, οι εθελοντές του Ομίλου συμβάλλουν σημαντικά σε ουσιαστικά έργα που σχετίζονται με συγκεκριμένες ανάγκες και επιδρούν σημαντικά στη ζωή των συνανθρώπων μας.

Με προσανατολισμό στο όραμα και τις αξίες του Ομίλου, και με άξονα τους 17 Παγκόσμιους στόχους των ΗΕ για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη, ο Όμιλος ενεργοποιεί συστηματικά και στηρίζει δράσεις με έμφαση στην Κοινωνία, τον Πολιτισμό και το Περιβάλλον.

Στο πλαίσιο αυτό, κατά το 2019 πραγματοποιήθηκαν 130 δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας και Εθελοντισμού με τη συμμετοχή των εθελοντών του Ομίλου και μελών των οικογενειών τους, από τις οποίες ωφελήθηκαν 34.333 άτομα και 386 φορείς.

Δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας και Εθελοντισμού Ομίλου

Κατηγορία	Αρ. Δράσεων	Ωφελούμενοι	Συνέργειες
Κοινωνική προσφορά και στήριξη ευπαθών ομάδων	25	25.348	317
Προαγωγή της νεανικής επιχειρηματικότητας	32	1.445	25
Προστασία του περιβάλλοντος & περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση	7	273	1
Προαγωγή του «ευ αγωνίζεσθαι» μέσω συμμετοχής σε αγώνες εταιρικού πνεύματος φιλανθρωπικού χαρακτήρα	12	1.528	7
Συμμετοχή εργαζόμενων σε δράσεις αιμοδοσίας	14	1.345	0
Πολιτιστική ευαισθητοποίηση	10	2.410	26
Δημιουργική απασχόληση	15	1.293	4
Δράσεις επαγγελματικού προσανατολισμού	1	68	1
Τεχνολογία	4	232	1
Δράσεις Υγείας Ευεξίας	10	391	4
Σύνολο	130	34.333	386

ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΟΜΙΛΟΥ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2019

01. 9 θεματικά μουσεία σε επιλεγμένα σημεία της ελληνικής περιφέρειας: Σουφλί, Δημητσάνα Αρκαδίας, Λέσβος, Τήνος, Στυμφαλία (ορεινή Κορινθία), Βόλος, Σπάρτη, Χίος, Ιωάννινα.
02. 337.266 επισκέπτες (283.877 από το εσωτερικό και 53.389 από το εξωτερικό), εκ των οποίων 72,4% με δωρεάν είσοδο. Τα Μουσεία του ΠΙΟΠ είχαν αύξηση 1,14% στον αριθμό των επισκεπτών σε σύγκριση με το 2018.
03. Λειτουργία του Ιστορικού Αρχείου (ΙΑ) ΠΙΟΠ ως πολυχώρου πολιτισμού με πολλαπλούς αποδέκτες. Οι ωφελούμενοι από τη λειτουργία του ΙΑ κατά το 2019 ανέρχονται στους 16.069 (ερευνητές και γενικό κοινό διαφόρων κατηγοριών).
04. Λειτουργία της Βιβλιοθήκης ΠΙΟΠ με 10.045 ωφελούμενους (3.440 παιδιά και 6.605 ενήλικες).
05. Συνέχιση της παρουσίας του ΠΙΟΠ στη Θεσσαλονίκη.
06. Υλοποίηση περιβαλλοντικών προγραμμάτων ενεργειακής αναβάθμισης των Μουσείων ΠΙΟΠ και κατάθεση φακέλων για ένταξη των έργων στο νέο ΕΣΠΑ.
07. Συνολικά 303 δράσεις ψυχαγωγίας και εκπαίδευσης και 815 τακτικά εκπαιδευτικά προγράμματα για παιδιά, 34 εκθέσεις, 307 λοιπές πολιτιστικές δράσεις και 194 συνεργασίες με τρίτους φορείς.
08. Συνεργασίες με σημαντικούς φορείς, όπως την Εφορεία Αρχαιοτήτων Ιωαννίνων και την Ιερά Μητρόπολη Ιωαννίνων, το Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο, την Εθνική Πινακοθήκη, το Εθνικό Μουσείο Μετάξης της Κίνας, την Εφορεία Αρχαιοτήτων Κυκλάδων και το Μουσείο Μπενάκη.
09. Επιστημονική υποστήριξη του ΠΙΟΠ στο πρόγραμμα του Υπουργείου Πολιτισμού και Αθλητισμού για την ανάδειξη της άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς της χώρας. Το ΠΙΟΠ είναι πιστοποιημένο από την UNESCO ως συμβουλευτικός φορέας σε ζητήματα άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς.
10. Δωρεάν διάθεση 3.354 τόμων των εκδόσεων ΠΙΟΠ σε βιβλιοθήκες, κοινωνικούς φορείς και οργανώσεις, εκ των οποίων οι 86 αφορούσαν εκπαιδευτικούς φακέλους σε σχολεία, διάθεση 1.157 τόμων (10 τίτλοι) των εκδόσεων ΠΙΟΠ ως πανεπιστημιακά συγγράμματα σε σημαντικά χαμηλότερη τιμή.

Το ΠΙΟΠ είναι κοινωφελές ίδρυμα το οποίο επιχορηγείται για τη λειτουργία του από την Τράπεζα Πειραιώς. Υποστηρίζει τη διάσωση και ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς της χώρας, με έμφαση στη βιοτεχνική και βιομηχανική τεχνολογία, και προωθεί τη σύνδεση του πολιτισμού με το περιβάλλον, ενώ συγχρόνως, μέσω της δράσης του, τηρεί σημαντικό μέρος των δεσμεύσεων της Τράπεζας για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη. Οι βασικοί καταστατικοί στόχοι του ιδρύματος είναι:

01. Η καταγραφή και η ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς και ταυτότητας του τόπου.
02. Η διάσωση της παραδοσιακής, βιοτεχνικής και βιομηχανικής τεχνολογίας της χώρας.
03. Η σύνδεση του Πολιτισμού με το Περιβάλλον και την αειφόρο ανάπτυξη.

Η επίτευξη των καταστατικών στόχων του ΠΙΟΠ προωθείται με:

01. Τη δημιουργία και διαχείριση δικτύου θεματικών τεχνολογικών μουσείων στην ελληνική περιφέρεια, στα οποία προβάλλεται ο ιδιαίτερος χαρακτήρας της παραγωγής στην αντίστοιχη περιοχή, αναδεικνύοντας το τρίπτυχο Άνθρωπος-Περιβάλλον-Πολιτισμός.
02. Την υλοποίηση ερευνητικών προγραμμάτων και τη δημοσίευση επιστημονικών εργασιών.
03. Την οργάνωση ιστορικού αρχείου, συνδεδεμένου με την οικονομική, τραπεζική, βιομηχανική και αγροτική ιστορία του τόπου.
04. Τη λειτουργία εξειδικευμένης βιβλιοθήκης, ανοιχτής στο κοινό.
05. Την οργάνωση ποικίλων επιστημονικών και πολιτιστικών δράσεων.
06. Την υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων και δραστηριοτήτων, με έμφαση στις μαθητικές ηλικίες.
07. Τη συμμετοχή στον δημόσιο διάλογο για τη χάραξη στρατηγικών στον χώρο του πολιτισμού.
08. Τη συνεργασία με ελληνικούς και διεθνείς φορείς αναγνωρισμένου κύρους.

Το Ίδρυμα δημοσιεύει διμηνιαίο προγραμματισμό δράσεων, αναρτημένο στο site του: www.piop.gr

Το ΠΙΟΠ μετρά και αναλύει την επίδραση των δράσεών του στις ομάδες κοινού με:

01. Τη συστηματική συλλογή στοιχείων/επισκέψεων που αφορούν τα μουσεία του Δικτύου του.
02. Την τήρηση βιβλίων επισκεπτών στα Μουσεία του Δικτύου.
03. Τη συστηματική καταγραφή αιτημάτων, σχολίων και παραπόνων, μέσω σχετικής διαδικασίας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του ΠΙΟΠ.
04. Την ανταπόκριση στα γραπτά αιτήματα και τη διαρκή επικοινωνία με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.
05. Τη διοργάνωση έρευνας ικανοποίησης των επισκεπτών των Μουσείων. Από την ποσοτική ανάλυση συνολικού αριθμού 3.361 ερωτηματολογίων, προκύπτει ότι:
 - 95% των επισκεπτών των Μουσείων του ΠΙΟΠ αξιολογεί τη συνολική εμπειρία της επίσκεψής τους ως εξαιρετική ή πολύ καλή.

ΔΡΑΣΕΙΣ 2019 ΠΙΟΠ

Επισκέπτες Μουσείων

337.266

επισκέπτες

72,4%

με δωρεάν είσοδο

Ιστορικό Αρχείο

16.069

επωφελούμενοι

Βιβλιοθήκη

10.045

επωφελούμενοι

Δράσεις Δικτύου
Μουσείων ΠΙΟΠ

182

συνεργασίες με
τρίτους φορείς

Συνολικές
εκπαιδευτικές δράσεις

303

δράσεις ψυχαγωγίας
και εκπαίδευσης
για παιδιά

Δράσεις στην Αθήνα
και τη Θεσσαλονίκη

14

εκθέσεις

95

δράσεις ψυχαγωγίας
και εκπαίδευσης
για παιδιά

207

πολιτιστικές δράσεις
(20 εκθέσεις,
187 εκδηλώσεις)

815

τακτικά εκπαιδευτικά
προγράμματα
για παιδιά

120

πολιτιστικές δράσεις

297

τακτικά εκπαιδευτικά
προγράμματα
για παιδιά

Έρευνα

5

ευρωπαϊκά και
συγχρηματοδοτούμενα
προγράμματα

Εκδοτικό έργο

8

νέες εκδόσεις

Εκδόσεις

3.354

τόμοι διατέθηκαν
δωρεάν

86

εκπαιδευτικοί
φάκελοι σε σχολεία

2

ερευνητικά προγράμματα

1.157

τόμοι (10 τίτλοι) ως
πανεπιστημιακά συγγράμματα

- 82% των επισκεπτών θεωρούν πάρα πολύ ή πολύ πιθανό να συστήσουν το Μουσείο σε φίλους και συγγενείς (Net Promoter Score).
- 63% των επισκεπτών επηρεάστηκαν πολύ ή αρκετά για την επίσκεψή τους στην περιοχή από την ύπαρξη του Μουσείου.
- 81% των επισκεπτών δηλώνουν ότι είναι πολύ ή αρκετά σημαντικό για εκείνους ένας χρηματοπιστωτικός οργανισμός να λειτουργεί Πολιτιστικό Ίδρυμα και, μέσω αυτού, ένα Δίκτυο Μουσείων.

Για το 2019, το Ελληνικό Τμήμα του Διεθνούς Συμβουλίου Μουσείων (ICOM) επέλεξε ως τιμώμενο ίδρυμα το Πολιτιστικό Ίδρυμα Ομίλου Πειραιώς, στο πλαίσιο του εορτασμού της Διεθνούς Ημέρας Μουσείων με θέμα «Τα Μουσεία ως κόμβοι πολιτισμού: το μέλλον της παράδοσης».

ΔΡΑΣΕΙΣ 2019

Ευρωπαϊκά και συγχρηματοδοτούμενα προγράμματα:

01. Το ΠΙΟΠ είναι το μοναδικό πολιτιστικό ίδρυμα στην Ελλάδα το οποίο συμμετέχει σε δύο ευρωπαϊκά προγράμματα HORIZON 2020: το MINGEI και το PLUGGY.
 - Τρίτο έτος υλοποίησης, και ολοκλήρωση, του ευρωπαϊκού προγράμματος PLUGGY (9 εταίροι από 6 ευρωπαϊκές χώρες). Συντονιστής εταίρος του έργου είναι το Ερευνητικό Πανεπιστημιακό Ινστιτούτο Επικοινωνιών και Υπολογιστών (ΕΠΙΣΕΥ) του ΕΜΠ. (Grant Agreement No. 726765) www.pluggy-project.eu
 - Πρώτο έτος υλοποίησης του ευρωπαϊκού προγράμματος MINGEI (9 εταίροι από 6 ευρωπαϊκές χώρες). Συντονιστής εταίρος του έργου είναι το Ίδρυμα Τεχνολογίας και Έρευνας στην Κρήτη (ΙΤΕ). (Grant Agreement No. 822336) www.mingei-project.eu
02. Το ΠΙΟΠ μετέχει επίσης σε τρία συγχρηματοδοτούμενα Επιχειρησιακά Προγράμματα «Ανταγωνιστικότητας, Επιχειρηματικότητας & Καινοτομίας»: στο CULDILE, στο Μουσείων Τόπος και στο e-Χηλάτης.
 - Δεύτερο έτος υλοποίησης του προγράμματος ΕΠΑΝΕΚ CULDILE. Στην πρόταση αυτή το ΠΙΟΠ συμμετέχει μέσω της Υπηρεσίας του Ιστορικού Αρχείου. Συντονιστής εταίρος είναι η εταιρεία Bookscanner ΑΕ, με τη συμμετοχή των εταιρειών DOTSOFT και HONEST Partners. (Κωδ. Έργου Τ1ΕΔΚ-03785).
 - Δεύτερο έτος υλοποίησης του προγράμματος ΕΠΑΝΕΚ Μουσείων Τόπος. Συντονιστής εταίρος είναι το Πανεπιστήμιο Αιγαίου -Τμή-

μα Μηχανικών Σχεδίασης Προϊόντων και Συστημάτων, με τη συμμετοχή των εταιρειών DOTSOFT και GET. (Κωδ.Έργου Τ1ΕΔΚ-01571) www.mouseion-topos.gr

- Δεύτερο έτος υλοποίησης του προγράμματος ΕΠΑΝΕΚ e-Χηλάτης. Συντονιστής εταίρος είναι το Εθνικό Κέντρο Έρευνας και Τεχνολογικής Ανάπτυξης-Ινστιτούτο Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΕΚΕΤΑ-ΙΠΤΗΛ), με τη συμμετοχή των εταιρειών TETRAGON και ΕΓΝΑΤΙΑ ΟΔΟΣ ΑΕ. (Κωδ.Έργου Τ1ΕΔΚ-00410) www.e-xnilatis.gr

ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ & ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Το ΠΙΟΠ έχει ολοκληρώσει την πιστοποίηση των κτηρίων του κατά EMAS (Eco-Management and Audit Scheme) και ISO 14001. Το 2019, προωθήθηκε η υλοποίηση σειράς ενεργειακών μελετών και στοχευμένων παρεμβάσεων στον κτηριακό και ηλεκτρομηχανολογικό εξοπλισμό των Μουσείων του ΠΙΟΠ και των εγκαταστάσεών του στην Αθήνα, με στόχο τη βελτίωση της ενεργειακής τους συμπεριφοράς και, κατ' επέκταση, τη βελτίωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος του Οργανισμού.

Η 6η Περιβαλλοντική Δήλωση του Ιδρύματος επαληθεύτηκε, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Κανονισμού EMAS, από την Κυπριακή Εταιρεία Πιστοποίησης (ΚΕΠ), με αριθμό μητρώου περιβαλλοντικού επαληθευτή EMAS ELV-0009 (Αρ. 549), στις 16/12/2019. Το Ίδρυμα, σύμφωνα με την υπ' αριθμόν 50486/1466/27-10-2014 Υπουργική Απόφαση, έχει ήδη καταχωριστεί στο ελληνικό μητρώο EMAS, με αριθμό καταχώρισης EL-000110. Το Σύστημα Περιβαλλοντικής και Ενεργειακής Διαχείρισης του ΠΙΟΠ έχει λάβει τις ακόλουθες πιστοποιήσεις από την Κυπριακή Εταιρεία Πιστοποίησης:

01. CYS EN ISO 14001:2015, Αρ. ES.N.14.007
02. CYS EN ISO 50001:2011, Αρ. EMS.17.001
03. IQNet CY. ES.N.14.007

Επιπλέον, το ΠΙΟΠ εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας πιστοποιημένο κατά ISO 9001:2015 και Σύστημα για τη Βιώσιμη Διαχείριση των εκδηλώσεων πιστοποιημένο κατά ISO 20121:2012.

ΑΝΑΔΕΙΞΗ ΤΗΣ ΑΨΛΗΣ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΗΣ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑΣ

Βασικός θεματικός άξονας του Πολιτιστικού Ιδρύματος είναι και η προστασία, ανάδειξη και μελέτη της άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς της χώρας.

Το Ίδρυμα έχει υποστηρίξει επιστημονικά και συμβάλλει καθοριστικά στις δύο πρώτες εγγραφές στοιχείων της άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς της χώρας στον Αντιπροσωπευτικό Κατάλογο Άυλης Πολιτιστικής Κληρονομιάς της Ανθρωπότητας της UNESCO. Πρόκειται για: (α) την τεχνογνωσία της Μαστιχοκαλλιέργειας Χίου, και (β) την Τηνιακή Μαρμαροτεχνία.

Τα δύο αυτά στοιχεία της άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς της χώρας παρουσιάζονται και αναδεικνύονται σε δύο Μουσεία του Δικτύου του ΠΙΟΠ, στο Μουσείο Μαστίχας Χίου και στο Μουσείο Μαρμαροτεχνίας Τήνου, αντίστοιχα. Για τον λόγο αυτό, σε αναγνώριση της προσφοράς του, το ΠΙΟΠ έλαβε διαπίστευση από τη Γενική Διάσκεψη των Κρατών-Μελών της Σύμβασης της UNESCO για τη Διαφύλαξη της Άυλης Πολιτιστικής Κληρονομιάς προκειμένου να λειτουργεί γνωμοδοτικά και συμβουλευτικά ως προς το Διακυβερνητικό Συμβούλιο της Σύμβασης. Παράλληλα, στα Μουσεία του Ιδρύματος υλοποιήθηκαν 47 εξειδικευμένες δράσεις, με στόχο την προώθηση της άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς.

Σε αυτό το πλαίσιο, το ΠΙΟΠ συμβάλλει στη στρατηγική προβολής της άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς της χώρας, με τη συμμετοχή στελεχών του στην Εθνική Επιτροπή Άυλης Πολιτιστικής Κληρονομιάς του ΥΠΠΟΑ.

ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Στο πλαίσιο της εναρμόνισης του ΠΙΟΠ με τον νέο κατευθυντήριο άξονα της Ευρωπαϊκής Ένωσης σχετικά με τη διασύνδεση του πολιτισμού με την επιχειρηματικότητα, μέσω των Πολιτιστικών Βιομηχανιών, το Ίδρυμα το 2019 υλοποίησε τις παρακάτω δράσεις:

01. Συμμετοχή στον φορέα δικτύωσης Corallia και συγκεκριμένα στο gi-Cluster, το πρώτο cluster δημιουργικών βιομηχανιών που συστήθηκε στην Ελλάδα.
02. Ολοκλήρωση του 7ου και έναρξη του 8ου κύκλου του Επιχειρηματικού Επιταχυντή, σε συνεργασία με τον κόμβο καινοτομίας και επιχειρηματικότητας της Τεχνόπολης του Δήμου Αθηναίων Innoathens και μίας σειράς παράλληλων ενημερωτικών εκδηλώσεων και networking events, για δεύτερη φορά στην Ελλάδα, με θέμα τις «Δημιουργικές και Πολιτιστικές Βιομηχανίες» (Creative and Cultural Industries).

ΔΙΚΤΥΟ ΜΟΥΣΕΙΩΝ

Η λειτουργία του Δικτύου Μουσείων και οι συντονισμένες δράσεις του ΠΙΟΠ σε όλα τα κτήριά του συμ-

βάλλουν σημαντικά: (α) στην προώθηση της ελληνικής πολιτιστικής κληρονομιάς και στη σύνδεση του πολιτισμού με το περιβάλλον και την αειφόρο ανάπτυξη, (β) στην ανάδειξη των παραδοσιακών τεχνικών και της άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς του τόπου, υποστηρίζοντας με τον τρόπο αυτό την απασχόληση, την οικονομική και τουριστική δραστηριότητα και τη γενικότερη ανάπτυξη των τοπικών κοινοτήτων, και (γ) στη δημιουργία χώρων πολιτισμού και διά βίου μάθησης, με τη διοργάνωση πολιτιστικών, επιστημονικών και εκπαιδευτικών δράσεων.

Το Δίκτυο αποτελείται από εννέα θεματικά τεχνολογικά μουσεία, στα οποία διαφυλάσσεται και αναδεικνύεται η τοπική τεχνική παράδοση και βιομηχανική παραγωγή, καθώς και η υλική και άυλη πολιτιστική κληρονομιά.

Με τη λειτουργία του Δικτύου Μουσείων, εκτός από την αύξηση της τουριστικής κίνησης σε απομακρυσμένες περιοχές, το ΠΙΟΠ συμβάλλει και στην οικονομική ανάπτυξη των τοπικών κοινωνιών, δημιουργώντας θέσεις εργασίας, ενώ, συγχρόνως, προμηθεύεται από την τοπική αγορά το μεγαλύτερο μέρος των αγαθών και των προϊόντων που πωλούνται στα κυκλικά και τα καταστήματα των Μουσείων. Το προσωπικό των Μουσείων (41 άτομα) κατοικεί στον τόπο λειτουργίας του εκάστοτε μουσείου και επιμορφώνεται τακτικά ώστε να αναβαθμίζονται συνεχώς οι υπηρεσίες που παρέχει στους επισκέπτες.

Το 2019 τα Μουσεία του ΠΙΟΠ υποδέχθηκαν 337.266 επισκέπτες (283.877 από το εσωτερικό και 53.389 από το εξωτερικό), σημειώνοντας αύξηση 1,14% σε σχέση με το 2018. Ποσοστό 72,4% των επισκέψεων αυτών πραγματοποιήθηκαν με δωρεάν είσοδο (εισιτήρια ελευθέρως). Ο αριθμός των επισκεπτών συνδέεται με την υποστήριξη των τοπικών κοινωνιών, που αναγνωρίζουν τις θετικές επιδράσεις στην προβολή της πολιτιστικής τους ταυτότητας και την τόνωση της οικονομίας τους, καθώς και με τη διαρκή ανανέωση των πολιτιστικών δράσεων μέσω περιοδικών εκθέσεων, διαλέξεων, συνεδρίων και ποικίλων άλλων εκδηλώσεων.

Όλα τα Μουσεία του Ιδρύματος διαθέτουν Αίθουσες Πολλαπλών Χρήσεων (ΑΠΧ), που αποτελούν ζωντανά πολιτιστικά κύτταρα, όπου λαμβάνουν χώρα εκπαιδευτικά προγράμματα, εκθέσεις, διαλέξεις, σεμινάρια και άλλες εκδηλώσεις. Οι ΑΠΧ αποτελούν πολύτιμο εργαλείο για τη λειτουργία του Δικτύου των Μουσείων, για τη διασύνδεση με την τοπική κοινωνία και για την ευρύτερη προβολή του Ιδρύματος, λειτουργώντας ως κέντρα πολιτιστικής παραγωγής και ως καθημερινοί χώροι των περιοχών τους.

Συγκεκριμένα, το 2019 διοργανώθηκαν 208 εκπαιδευτικές δράσεις και 518 τακτικά εκπαιδευτικά προγράμματα για παιδιά, 207 πολιτιστικές δράσεις (20 εκθέσεις και 187 πολιτιστικές εκδηλώσεις) και 182 συνεργασίες με τρίτους φορείς.

Ο κοινωνικός ρόλος των Μουσείων είναι πολύπλευρος. Εκτός από βασικοί φορείς προβολής των πολιτιστικών αγαθών, καλούνται να ευαισθητοποιήσουν το κοινό και να διαφυλάξουν την πολιτιστική κληρονομιά για τις μελλοντικές γενιές. Επιπλέον, τα μουσεία συνεισφέρουν στην οικονομία των περιοχών που τα φιλοξενούν.

Το 2016, το ΠΙΟΠ ανέθεσε στο IOBE μελέτη για την οικονομική και κοινωνική επίδραση της λειτουργίας των Μουσείων του στις τοπικές κοινωνίες. Χρησιμοποιώντας το μοντέλο εισροών/εκροών Leontief, διαμορφωμένο κατάλληλα για τα οικονομικά δεδομένα, τις κεντρικές, περιφερειακές και τοπικές οικονομικές και διοικητικές δομές, κατέληξε σε μία μεθοδολογία υπολογισμού των άμεσων, έμμεσων, προκαλούμενων και καταλυτικών επιδράσεων της λειτουργίας των Μουσείων ΠΙΟΠ στις τοπικές κοινωνίες.

Η οικονομική επίδραση δεν περιορίζεται μόνο στη δραστηριότητα κατά την κατασκευή κτηριακών εγκαταστάσεων και στις θέσεις εργασίας που αφορούν το προσωπικό ενός μουσείου (άμεση επίδραση). Δημιουργούνται εισοδήματα και απασχόληση στους κλάδους που συμμετέχουν στην αλυσίδα εφοδιασμού του Μουσείου με αγαθά και υπηρεσίες (έμμεση επίδραση). Επιπλέον, τα εισοδήματα που δημιουργούνται άμεσα ή έμμεσα κατευθύνονται στην κατανάλωση, προκαλώντας επιπλέον δραστηριότητα στο σύνολο της οικονομίας (προκαλούμενη επίδραση). Τέλος, η λειτουργία χώρων πολιτισμού συμβάλλει στην αναβάθμιση της εικόνας της ευρύτερης περιοχής και προσελκύει επισκέπτες, οδηγώντας σε αύξηση του τουρισμού και της ζήτησης για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρονται στις συγκεκριμένες περιοχές (καταλυτική επίδραση).

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε για δεύτερη φορά το 2019 για τα έτη 2017-2019. Τα αποτελέσματα της μελέτης αποδεικνύουν και ποσοτικοποιούν αυτήν τη συνεισφορά σε συγκεκριμένους τομείς:

Αύξηση της τουριστικής δαπάνης στις αντίστοιχες περιοχές της χώρας

Εκτίμηση καταλυτικών επιδράσεων	Συντηρητική εκτίμηση	Αισιόδοξη εκτίμηση
2017	€10,7 εκατ.	€23,5 εκατ.
2018	€11,7 εκατ.	€25,7 εκατ.
2019	€11,8 εκατ.	€26,0 εκατ.

Επίδραση της δραστηριότητας των Μουσείων στο ΑΕΠ της χώρας

	Χωρίς καταλυτικές επιδράσεις	Συντηρητική εκτίμηση καταλυτικών επιδράσεων	Αισιόδοξη εκτίμηση καταλυτικών επιδράσεων
2017	≤€4,6 εκατ.	>€20,8 εκατ.	€39,9 εκατ.
2018	≤€4,8 εκατ.	>€22,5 εκατ.	€43,4 εκατ.
2019	≤€5,1 εκατ.	>€23,0 εκατ.	€44,2 εκατ.

Συμβολή των Μουσείων στην απασχόληση

Εκτίμηση καταλυτικών επιδράσεων σε θέσεις εργασίας	Συντηρητική εκτίμηση (ισοδύναμο)	Αισιόδοξη εκτίμηση (ισοδύναμο)
2017	564	1.090
2018	609	1.184
2019	619	1.204

Δίκτυο Μουσείων



Μουσείο Μετάξης, Σουφλί



Μουσείο Πλινθοκεραμοποιίας Ν. & Σ. Τσαλαπάτα, Βόλος



Μουσείο Βιομηχανικής Ελαιουργίας Λέσβου



Μουσείο Περιβάλλοντος Στυμφαλίας



Υπαίθριο Μουσείο Υδροκίνησης, Δημητσάνα



Μουσείο Ελιάς και Ελληνικού Λαδιού, Σπάρτη



Μουσείο Μαρμαροτεχνίας, Τήνος

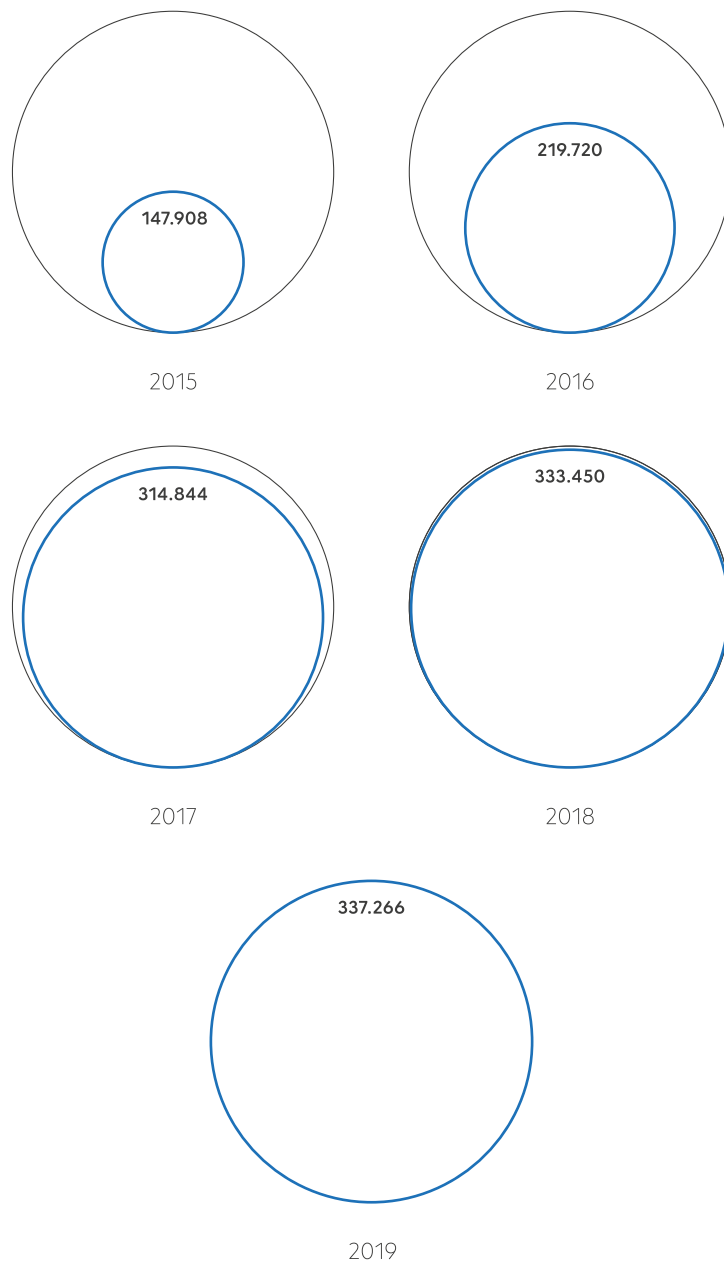


Μουσείο Μαστίχας Χίου



Μουσείο Αργυροτεχνίας, Ιωάννινα

Συνολική επισκεψιμότητα στο δίκτυο Μουσείων του ΠΙΟΠ



ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΡΧΕΙΟ

Το Ιστορικό Αρχείο (ΙΑ) ΠΙΟΠ διατηρεί αρχεία σημαντικών ελληνικών τραπεζών τις οποίες απορρόφησε ο Όμιλος Πειραιώς στο παρελθόν, καθώς και αρχεία φορέων και επιχειρήσεων που συνδέθηκαν με αυτές στη διάρκεια του ιστορικού τους βίου. Φυλάσσει 7 αρχεία τραπεζών, 5 αρχεία κρατικών οικονομικών οργανισμών, 55 αρχεία επιχειρήσεων, 6 ιδιωτικά αρχεία, 3 αρχεία συλλογικών σωμάτων. Το υλικό που απόκειται στο ΙΑ του ΠΙΟΠ αποτελεί πολύτιμη πηγή έρευνας για την ανάπτυξη της Ελλάδας κατά τον 20ο αιώνα, την οικονομία της χώρας και τους επιμέρους τομείς της.

Στόχος της λειτουργίας του ΙΑ ΠΙΟΠ είναι η ανάπτυξη ενός αρχειακού οργανισμού που να λειτουργεί με τα υψηλότερα οργανωτικά και λειτουργικά πρότυπα και να προσελκύει πολλαπλές ομάδες αποδεκτών, ώστε να καθίσταται διαρκώς προσβάσιμος και ελκυστικός και να προωθεί προς αυτές τις ομάδες την αξία διατήρησης της μνήμης των κοινωνιών μέσω των αρχειακών πηγών.

Οι δράσεις που αναπτύσσονται στο ΙΑ ΠΙΟΠ το καθιστούν βασικό χώρο έρευνας αλλά και σημείο ενδιαφέροντος του πολιτιστικού χάρτη της Αθήνας. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι οι ωφελούμενοι από τη λειτουργία του κατά το 2019 ανέρχονται στους 16.069.

01. Φυλασσόμενο υλικό που ξεπερνά τα 18.558,862 τρέχοντα μέτρα.
02. Διαχείριση αρχείων, οργάνωση καταγραφών αρχείων/συλλογών, εργασίες συντήρησης χαρτώου υλικού.
03. Διαχείριση συλλογής αντικειμένων: συνολικά 1.584 αντικείμενα, τα οποία σχετίζονται με τις δράσεις της ΑΤΕ, της ΕΤΒΑ, της Τράπεζας Χίου, της Γενικής Τράπεζας, της Τράπεζας Μακεδονίας-Θράκης και της Τράπεζας Πειραιώς, καλύπτοντας χρονικά μία αρκετά μεγάλη περίοδο του 20ού αιώνα και συμπληρώνοντας τη μόνιμη έκθεση οικονομικής ιστορίας στον χώρο του ΙΑ.
04. Εξυπηρέτηση Χρηστών: 131 αιτήματα (92 επί του ιστορικού και του ψηφιοποιημένου υποσυνόλου του, 39 επί του ημιενεργού αρχείου). Επιπλέον, τηλεφωνικώς απαντήθηκαν 110 συναφή ερευνητικά ερωτήματα.
05. 29 δράσεις ψυχαγωγίας και εκπαίδευσης.
06. 31 τακτικά εκπαιδευτικά προγράμματα για παιδιά.
07. 89 δράσεις για ενήλικες.
08. 13 εκθέσεις.

ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

Η Βιβλιοθήκη ΠΙΟΠ περιλαμβάνει συλλογές βιβλίων οι οποίες προέρχονται από βιβλιοθήκες ελληνικών τραπεζών που απορροφήθηκαν από τον Όμιλο Πειραιώς. Αριθμεί περίπου 60.000 τίτλους ελληνικών και ξενόγλωσσων βιβλίων, καθώς και πάνω από 132.000 τεύχη περιοδικών εκδόσεων, ενώ εμπλουτίζεται συνεχώς εξυπηρετώντας την ερευνητική και εκπαιδευτική κοινότητα.

Η πρόσκτηση υλικού (μονογραφιών, περιοδικών εκδόσεων, εκπαιδευτικών προγραμμάτων) επιτυγχάνεται μέσω αγορών και ανταλλαγών με συναφείς φορείς (το 2019 προσκτήθηκαν 771 νέοι τίτλοι και τηρούνται 12 συνδρομές ξενόγλωσσων επιστημονικών περιοδικών).

Η Βιβλιοθήκη διαθέτει τίτλους στα εξής πεδία έρευνας: βιομηχανική αρχαιολογία, οικονομική και κοινωνική ιστορία, ιστορία της τεχνολογίας, γεωτεχνικά και περιβαλλοντικά θέματα, μουσειολογία, πολιτιστική διαχείριση, ανθρωπολογία, λαογραφία, εθνολογία, καθώς και χρηματοοικονομικά, τραπεζικά και οικονομικά θέματα, αγροτική οικονομία και πολιτική. Βαρύνουσας σημασίας είναι και η συμμετοχή της Βιβλιοθήκης ΠΙΟΠ στο Δίκτυο Οικονομικών Βιβλιοθηκών (ΔΙΟΒΙ).

Στη Βιβλιοθήκη ΠΙΟΠ λειτουργεί επίσης Παιδικό Τμήμα με κλασικά και νεότερα παραμύθια, νεανικά και παιδικά μυθιστορήματα Ελλήνων και ξένων συγγραφέων, καθώς και βιβλία γενικότερου ενδιαφέροντος και εγκυκλοπαιδικού χαρακτήρα, τα οποία είναι στη διάθεση των μικρών φίλων της Βιβλιοθήκης, ηλικίας τεσσάρων έως δώδεκα ετών.

Στο Παιδικό Τμήμα υλοποιούνται επίσης τα μόνιμα εκπαιδευτικά προγράμματα του Ιδρύματος από υπάλληλο της Βιβλιοθήκης (34 υλοποιήσεις).

Η Βιβλιοθήκη, στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων της και συμμετέχοντας ενεργά στα πολιτιστικά δρώμενα της περιοχής της, διοργανώνει ποικίλες εκδηλώσεις, σε συνεργασία με άλλους φορείς. Ειδικότερα, το 2019 υλοποιήθηκαν 55 δράσεις ψυχαγωγίας και εκπαίδευσης για παιδιά και 24 δράσεις για ενήλικο κοινό.

Ο συνολικός αριθμός των επωφελούμενων από τη Βιβλιοθήκη ΠΙΟΠ για το 2019 (αναγνώστες, απομακρυσμένοι χρήστες, δανεισμοί, εκπαιδευτικά προγράμματα, μικρής εμβέλειας δράσεις και συνεργατικές δράσεις) είναι 10.045 άτομα (3.440 παιδιά και 6.605 ενήλικες).

ΕΚΔΟΣΕΙΣ

Οι εκδόσεις του ΠΙΟΠ υποστηρίζουν κατεξοχήν τον χαρακτήρα και τις δράσεις του Δικτύου θεματικών τεχνολογικών Μουσείων, ενώ συχνά απορρέουν από τα ερευνητικά προγράμματα του Ιδρύματος που έχουν ήδη ολοκληρωθεί, ή/και από άλλα που είναι σε εξέλιξη και παρουσιάζονται στο ερευνητικό και το ευρύ κοινό. Η απήχηση των εκδόσεων του ΠΙΟΠ στον επιστημονικό κόσμο εκφράζεται με την επιλογή τους ως πανεπιστημιακών συγγραμμάτων, ενώ σημαντικές είναι και οι εκδόσεις εκλαϊκευτικού χαρακτήρα. Κατά το έτος 2019 κυκλοφόρησαν τα παρακάτω έργα:

01. «Από τον κόσμο του Ομήρου. Τήνος και Κυκλάδες στη Μυκηναϊκή εποχή», Τήνος, Μουσείο Μαρμαροτεχνίας, 12/7-14/10/2019.
02. Δημήτρης Φιλιππίδης, «Ανώνυμη αρχιτεκτονική: Μία άρρητη παρουσία».
03. Χάρις Μέγα, «Η ασημένια ζώνη», εικονογράφηση Μαρία Μπαχά.
04. Κεντητοί επιτάφιοι στα Ιωάννινα, 18ος και 19ος αι. (κατάλογος της ομώνυμης έκθεσης).
05. Δεύτερο Συμπόσιο Γλυπτικής. Κατάλογος, 17/7-4/8/2018, Μουσείο Μαρμαροτεχνίας, Πύργος Τήνου.
06. Terra in-Cognita (δίγλωσσος κατάλογος της ομώνυμης έκθεσης στο Μουσείο Πλινθοκεραμοποιίας).
07. Στέλλα Τσίγγου, «Το κρυφό», σε εικονογράφηση Κωνσταντίνος Μπρίνια (εκδοτική σειρά «Παραμύθια»). Πρόκειται για ηλεκτρονική έκδοση, e-book, σε συνέχεια των ψηφιακών Εκδόσεων ΠΙΟΠ, που πραγματοποιούνται από το 2014 και ένθεν, στο πλαίσιο των εγκεκριμένων περιβαλλοντικών προγραμμάτων (EMAS) του Ιδρύματος. Το παραμύθι απέσπασε το πρώτο βραβείο στον διαγωνισμό συγγραφής και εικονογράφησης παιδικού βιβλίου από ενήλικες, τον οποίο προκήρυξαν η Βιβλιοθήκη ΠΙΟΠ και η Δημοτική Βιβλιοθήκη Καλλιθέας τον Απρίλιο του 2017, με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Παιδικού Βιβλίου.
08. Ανατύπωση του τόμου «Συντήρηση, αναστήλωση και αποκατάσταση μνημείων στην Ελλάδα 1950-2000».

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΕΡΓΟ

Η παραγωγή ερευνητικού έργου αποτελεί τη βάση στήριξης του τρίπτυχου δράσης του ΠΙΟΠ: «Έρευνα, Έκθεση, Έκδοση».

Τα αποτελέσματα του ερευνητικού έργου τροφοδο-

τούν όλες τις δράσεις του Ιδρύματος. Σε ό,τι αφορά τη θεματολογία της έρευνας, έμφαση δίνεται στην παραδοσιακή τεχνολογία, στη διαχείριση των φυσικών πόρων της χώρας, καθώς και στην υλική και άυλη πολιτιστική κληρονομιά του πρόσφατου παρελθόντος. Κατά το 2019, πραγματοποιήθηκαν:

01. Ερευνητικό Πρόγραμμα με αφορμή τη συμπλήρωση 100 χρόνων από την πυρκαγιά του 1917 στη Θεσσαλονίκη, με στόχο να αποτυπώσει τις κοινωνικές, παραγωγικές και πολεοδομικές παραμέτρους, καθώς και τις μεταξύ τους σχέσεις, οι οποίες καθόρισαν την ανασυγκρότηση της Θεσσαλονίκης, με έμφαση στο ιστορικό της κέντρο.
02. Υλοποίηση ερευνητικού προγράμματος για τους κεντητούς επιταφίους του 18ου και 19ου αιώνα σε ναούς στην Ήπειρο, με στόχο την προετοιμασία έκθεσης του ΠΙΟΠ στο Μουσείο Αργυροτεχνίας, σε συνεργασία με την Ιερά Μητρόπολη Ιωαννίνων και με την Εφορεία Αρχαιοτήτων Ιωαννίνων.

ΜΕΓΑΛΕΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ

Κατά τη διάρκεια του 2019, το ΠΙΟΠ υλοποίησε τις εξής σημαντικές δράσεις σε συνεργασία με διακεκριμένους φορείς ή/και πρόσωπα, οι οποίες παρουσιάζονται συντόμως με τη σειρά που υλοποιήθηκαν:

01. ΜΟΥΣΕΙΟ ΑΡΓΥΡΟΤΕΧΝΙΑΣ: «Κεντητοί επιτάφιοι στα Ιωάννινα, 18ος και 19ος αι.»

- Το ΠΙΟΠ, η Ιερά Μητρόπολη Ιωαννίνων και η Εφορεία Αρχαιοτήτων Ιωαννίνων συνδιοργάνωσαν στο Μουσείο Αργυροτεχνίας την περιοδική έκθεση «Κεντητοί επιτάφιοι στα Ιωάννινα, 18ος και 19ος αι.». Στην έκθεση παρουσιάστηκαν, για πρώτη φορά, επιλεγμένοι επιτάφιοι και αναδείχθηκε η μοναδική σημασία των εκκλησιαστικών αυτών κεντημάτων, ο συμβολισμός, η εικονογραφία και η τεχνοτροπία τους αλλά και στοιχεία της εποχής κατά την οποία φιλοτεχνήθηκαν. Την έκθεση πλαισίωσαν ψηφιακές εφαρμογές και οπτικοακουστικές παραγωγές.

02. ΜΟΥΣΕΙΟ ΜΑΡΜΑΡΟΤΕΧΝΙΑΣ: «Από τον κόσμο του Ομήρου. Τήνος και Κυκλάδες στη Μυκηναϊκή εποχή»

- Συνδιοργάνωση έκθεσης του ΠΙΟΠ με την Εφορεία Αρχαιοτήτων Κυκλάδων, στο Μουσείο Μαρμαροτεχνίας, στην Τήνο. Η έκθεση κατέδειξε τη συμβολή των Κυκλάδων στον Μυκηναϊκό πολιτισμό στο Αιγαίο, παρουσιάζοντας, μεταξύ άλλων, άγνωστες στο ευρύ

κοινό αρχαιότητες και συνθέτοντας ένα πανόραμα του Μυκηναϊκού πολιτισμού στις Κυκλάδες. Για πρώτη φορά εκτέθηκαν στο κοινό τα ευρήματα του μυκηναϊκού θολωτού τάφου στην Αγία Θέκλα, στη βόρεια Τήνο. Είναι ένας από τους μόλις τρεις γνωστούς θολωτούς μυκηναϊκούς τάφους στις Κυκλάδες και αποτελεί τη μοναδική, προς το παρόν, επιβεβαιωμένη μυκηναϊκή θέση στο νησί. Η έκθεση συνοδεύτηκε από δίγλωσσο κατάλογο, έκδοση της Εφορείας Αρχαιοτήτων Κυκλάδων, με τη συνδρομή του ΠΙΟΠ. Τον Δεκέμβριο του 2019, η έκθεση μεταφέρθηκε στο Μουσείο Μπενάκη στην Αθήνα και φιλοξενήθηκε μέχρι αρχές Μαρτίου 2020.

- **«Δημήτριος Φιλιππότης Τήνιος εποίει»**
 - Συνεργασία του ΠΙΟΠ με την Εθνική Πινακοθήκη-Μουσείο Αλεξάνδρου Σούτσου (ΕΠΜΑΣ), στο Μουσείο Μαρμαροτεχνίας, με αφορμή την επέτειο των εκατό χρόνων από τον θάνατο του σπουδαίου νεοέλληνα γλύπτη. Η έκθεση περιελάμβανε αυθεντικά έργα, προτομές σε μάρμαρο και γύψο και δύο εκμαγεία ταφικών μνημείων του Δημήτριου Φιλιππότη από τις συλλογές της ΕΠΜΑΣ, τα οποία παρουσιάστηκαν για πρώτη φορά στην Τήνο, πατρίδα του καλλιτέχνη.
- 03. ΜΟΥΣΕΙΟ ΜΕΤΑΞΗΣ: «Η παράδοση συναντά τη μόδα»**
- Στο πλαίσιο του Συμφώνου Συνεργασίας του ΠΙΟΠ με το Εθνικό Μουσείο Μετάξης της Κίνας που υπεγράφη τον Οκτώβριο του 2017 και προβλέπει πολιτιστικές ανταλλαγές μεταξύ των δύο φορέων, διοργανώθηκε έκθεση με σύγχρονα μεταξωτά ρούχα και αξεσουάρ από τις συλλογές του Εθνικού Μουσείου Μετάξης της Κίνας. Η έκθεση ανέδειξε το μεγαλείο του πολιτισμού του μεταξιού και λειτούργησε ως γέφυρα μεταξύ των δύο πολιτισμών, του κινεζικού και του ελληνικού.
 - Το 2020, το ΠΙΟΠ θα δανείσει αντικείμενα των συλλογών του προκειμένου να εκτεθούν στο Εθνικό Μουσείο Μετάξης της Κίνας.
- 04. ΜΟΥΣΕΙΟ ΜΑΣΤΙΧΑΣ ΧΙΟΥ: «Οι αμέτρητες όψεις του Ωραίου»**
- Με αφορμή τη μεγάλη έκθεση «Οι αμέτρητες όψεις του Ωραίου» του Εθνικού Αρχαιολογικού Μουσείου (ΕΑΜ) που παρουσιάστηκε από τον Μάιο του 2018 στους χώρους των περιόδων του εκθέσεων, σχεδιάστηκε μία μικρή ομότιτλη εκδοχή με αρχαιότητες του πρώτου μουσείου της χώρας, σε συνεργασία με το ΠΙΟΠ η οποία περιόδευσε σε θεματικά μουσεία του. Το 2018 η έκθεση παρουσιάστηκε,

διαδοχικά, στο Μουσείο Ελιάς και Ελληνικού Λαδιού (Σπάρτη), στο Μουσείο Αργυροτεχνίας (Ιωάννινα), και στο Μουσείο Μαρμαροτεχνίας (Τήνος), συγκεντρώνοντας το ενδιαφέρον περίπου 46.000 επισκεπτών. Το 2019 η περιόδουσα έκθεση παρουσιάστηκε στο Μουσείο Μαστίχας Χίου. Απώτερος στόχος της συνεργασίας των δύο φορέων ήταν οι εκθέσεις αυτές να λειτουργήσουν στην ελληνική περιφέρεια σαν δορυφόροι του πρώτου μουσείου της χώρας, δίνοντας τη δυνατότητα στις τοπικές κοινωνίες να απολαύσουν έργα-τεκμήρια του αρχαιοελληνικού πολιτισμού από τις μοναδικές συλλογές του Εθνικού Αρχαιολογικού Μουσείου.

05. ΜΟΥΣΕΙΟ ΠΛΙΝΘΟΚΕΡΑΜΟΠΟΙΙΑΣ: «Terra Incognita»

- Συνεργασία του ΠΙΟΠ με την Ένωση Ελλήνων Κριτικών Τέχνης (ΑΙΣΑ Ελλάς) για τη διοργάνωση έκθεσης στο Μουσείο Πλινθοκεραμοποιίας, στον Βόλο. Το παλαιό εργοστάσιο Τσαλαπάτα, στο οποίο στεγάζεται το Μουσείο Πλινθοκεραμοποιίας, λειτούργησε ως πηγή έμπνευσης για τους έντεκα καλλιτέχνες που συμμετείχαν στην έκθεση και συνδέονται με την πόλη του Βόλου.

06. ΜΟΥΣΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΣΤΥΜΦΑΛΙΑΣ: Stymphalia Lake Run 2019

- Το ΝΠΔΔ Παιδείας, Πολιτισμού, Αθλητισμού Σικυωνίων «Η ΜΗΚΩΝΗ», το ΠΙΟΠ, ο Αθλητικός Σύλλογος Νεμέας και ο αθλητικός σύλλογος Λαύκας «Η Στυμφαλίσ», σε συνεργασία με την Ένωση Αθλητικών Σωματείων ΣΕΓΑΣ Πελοποννήσου, οργάνωσαν τον 4ο Ημιμαραθώνιο Αγώνα Δρόμου "Stymphalia Lake Run 2019", που πραγματοποιήθηκε στη Λίμνη Στυμφαλία. Την αθλητική δράση πλαισίωσε πλούσιο διήμερο πρόγραμμα παράλληλων δράσεων, με στόχο την ανάδειξη της τοπικής παράδοσης.
- Αξίζει να σημειωθεί ότι ο αγώνας δρόμου έχει πιστοποιηθεί και ενταχθεί στο επίσημο πρόγραμμα του ΣΕΓΑΣ, ενώ έχει πιστοποιηθεί αντιστοίχως και από την Παγκόσμια Ομοσπονδία Στίβου (IAAF).

07. ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΡΧΕΙΟ: Ταξιδεύοντας την Τέχνη

- Συνεργασία του ΠΙΟΠ με την ARTOGETHER-Τέχνη Ατόμων Με και Χωρίς Αναπηρία (πρώην VSA Hellas), στο Ιστορικό Αρχείο ΠΙΟΠ. Η έκθεση, καρπός του ομώνυμου διετούς προγράμματος, έδωσε τη δική της απάντηση στο ερώτημα «Πώς θα ήταν αν η τέχνη ταξίδευε ελεύθερα πέρα από συμβάσεις, προκαταλήψεις, όρια και εμπόδια;». Έργα 25 εικαστικών με αναπηρία συνδιαλέχθηκαν με χειρόγραφα

25 λογοτεχνών, οι οποίοι εμπνεύστηκαν από τα πρώτα. Στόχος αυτής της γόνιμης προσέγγισης ήταν η προβολή του έργου καλλιτεχνών με αναπηρία, η ισότιμη καλλιτεχνική δημιουργία ατόμων με και χωρίς αναπηρία, καθώς και η μεταξύ τους συνεργασία.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Βασικός άξονας της λειτουργίας του ΠΙΟΠ είναι και η πραγματοποίηση εκπαιδευτικών δράσεων διά βίου μάθησης, στα Μουσεία και τις εγκαταστάσεις του στην Αθήνα.

Για 7η συνεχόμενη χρονιά, το Πολιτιστικό Ίδρυμα Ομίλου Πειραιώς παρέχει εκπαιδευτικά προγράμματα σε σχολεία της Αττικής (πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εκπαίδευση). Τα εκπαιδευτικά προγράμματα σχεδιάζουν εξειδικευμένοι επιστήμονες που εργάζονται στο ΠΙΟΠ, αρχαιολόγοι-μουσειολόγοι με εξειδίκευση στη Μουσειοπαιδαγωγική, ιστορικοί, αρχειονόμοι και ειδικοί στην πληροφορική, ενίοτε σε συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες.

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα προσφέρονται δωρεάν και υλοποιούνται ως διδακτικές επισκέψεις των μαθητών στην έδρα του Ιδρύματος, στο Ιστορικό Αρχείο, στη Βιβλιοθήκη και στα Μουσεία του Δικτύου. Ο συνολικός αριθμός συμμετεχόντων (μαθητές κατά κύριο λόγο και εκπαιδευτικοί) σε εκπαιδευτικές δράσεις, στην Αθήνα, στη Θεσσαλονίκη και στα Μουσεία του Δικτύου, ανέρχεται σε 54.438.

Παράλληλα, με το βλέμμα στραμμένο σε κοινωνικά ευαίσθητες ομάδες, το ΠΙΟΠ υποδέχεται σταθερά προσφυγόπουλα, τα οποία έχουν ήδη ενταχθεί στο δυναμικό των σχολείων, ενώ σχολεία αποτελούμενα από διαπολιτισμικές ομάδες υλοποιούν προγράμματα του ΠΙΟΠ. Επίσης, εγκαινιάστηκε συνεργασία με το Χαμόγελο του Παιδιού, το Νοσοκομείο Παίδων, καθώς και με τη Δομή Ορίζοντες.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΕΩΝ ΠΙΟΠ ΣΤΗ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ

Στο πλαίσιο των δράσεων του Ιδρύματος με στόχο τη διάσωση και ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς του τόπου, το 2015 αποφασίστηκε η επέκταση της δράσης του Ιδρύματος στη Θεσσαλονίκη, σε συνεργασία με το Συνεδριακό Κέντρο της Τράπεζας Πειραιώς. Η συνεργασία αυτή υλοποιείται μέσω της διοργάνωσης στοχευμένων

εκδηλώσεων και εκπαιδευτικών προγραμμάτων στον χώρο του Συνεδριακού Κέντρου. Το 2019 υλοποιήθηκαν:

01. 11 δράσεις ψυχαγωγίας και εκπαίδευσης για παιδιά, με 1.173 συμμετέχοντες.
02. 6 δράσεις για ενήλικο κοινό, με 383 συμμετέχοντες.
03. 47 τακτικά εκπαιδευτικά προγράμματα, με 946 συμμετέχοντες.

ΚΥΡΙΟΙ ΣΤΟΧΟΙ 2020

Κεντρικός στόχος του Ιδρύματος για το άμεσο μέλλον παραμένει η περαιτέρω διάχυση του έργου του σε πολλαπλές ομάδες κοινού, βάσει των αρχών Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου Πειραιώς.

Θα συνεχιστεί η συντονισμένη πραγματοποίηση δράσεων υψηλής ποιότητας στην ελληνική περιφέρεια, οι οποίες στηρίζουν τις τοπικές κοινωνίες τόσο από πολιτιστική όσο και από οικονομική άποψη, με τη δημιουργία πόλων έλξης τουριστών. Παρόμοιες δράσεις, απευθυνόμενες σε ένα ευρύ φάσμα ομάδων αποδεκτών, θα συνεχίσουν να πραγματοποιούνται στο Ιστορικό Αρχείο και τη Βιβλιοθήκη του Ιδρύματος στην Αθήνα, καθώς και στο Συνεδριακό Κέντρο Τράπεζας Πειραιώς και σε άλλους χώρους στη Θεσσαλονίκη. Οι γενικοί στόχοι του ΠΙΟΠ για το 2020 είναι:

01. Η ενίσχυση της εξωστρέφειας και της συμβολής του ΠΙΟΠ στην πολιτιστική και τη γενικότερη ανάπτυξη της χώρας. Αυτό θα επιτευχθεί με τη στήριξη των πολιτιστικών και δημιουργικών βιομηχανιών, και του σύγχρονου πολιτισμού, καθώς και την οργάνωση συνδυασμένων πολιτιστικών, επιστημονικών και περιβαλλοντικών δράσεων.
02. Η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους επισκέπτες των Μουσείων, τους χρήστες της Βιβλιοθήκης και του Ιστορικού Αρχείου του ΠΙΟΠ.
03. Η συμμετοχή στη διαμόρφωση πολιτικών στον χώρο του πολιτισμού.
04. Η υλοποίηση δράσεων στο πλαίσιο του θεματικού άξονα «Μουσεία-Καθημερινό Χώρο».
05. Η ενίσχυση της πολιτικής συμπράξεων με σημαντικούς πολιτιστικούς φορείς, με στόχο:
 - Ενίσχυση του αποτυπώματός μας στην Αθήνα.
 - Ανάδειξη παραμελημένων στοιχείων τοπικής ιστορίας στις περιοχές όπου βρίσκονται τα Μουσεία του ΠΙΟΠ.

06. Η υλοποίηση των ευρωπαϊκών και συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων, στα οποία συμμετέχει το ΠΙΟΠ, και η αύξηση της χρηματοδότησής του από ευρωπαϊκούς πόρους (ευρωπαϊκά και συγχρηματοδοτούμενα προγράμματα).
07. Η ενίσχυση της επιχειρηματικότητας στο πεδίο των Δημιουργικών - Πολιτιστικών Βιομηχανιών.
08. Η ανάληψη ενεργειών για τη βελτίωση της προσβασιμότητας ΑΜΕΑ στα κτήρια του ΠΙΟΠ καθώς και για τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος του ΠΙΟΠ.



Σύνδεση με Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης
Αξιοπρεπής Εργασία και Οικονομική Ανάπτυξη



Διασφάλιση από ανεξάρτητο φορέα
Δείκτης GRI 201-1

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΑΞΙΑΣ

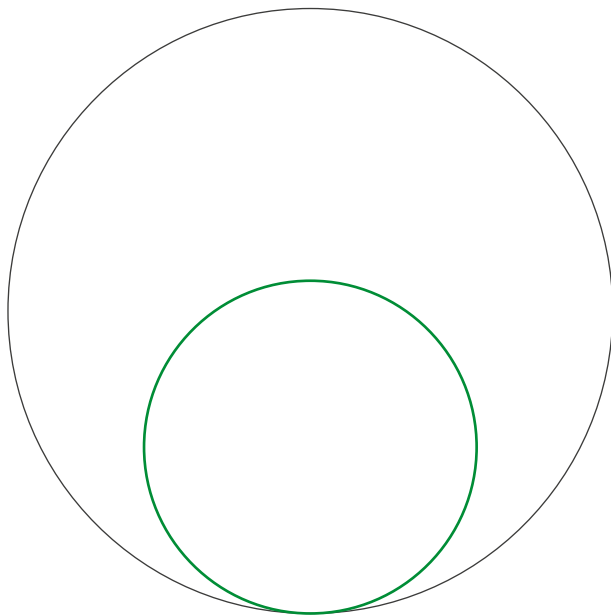
Η Τράπεζα ενισχύει τη χρηματοοικονομική της επίδοση και συμβάλλει στην ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας εφαρμόζοντας συγκεκριμένο επιχειρηματικό σχέδιο.

€2,2 δισ.

Άμεση οικονομική αξία που παράχθηκε
από τον Όμιλο Τράπεζας Πειραιώς το 2019

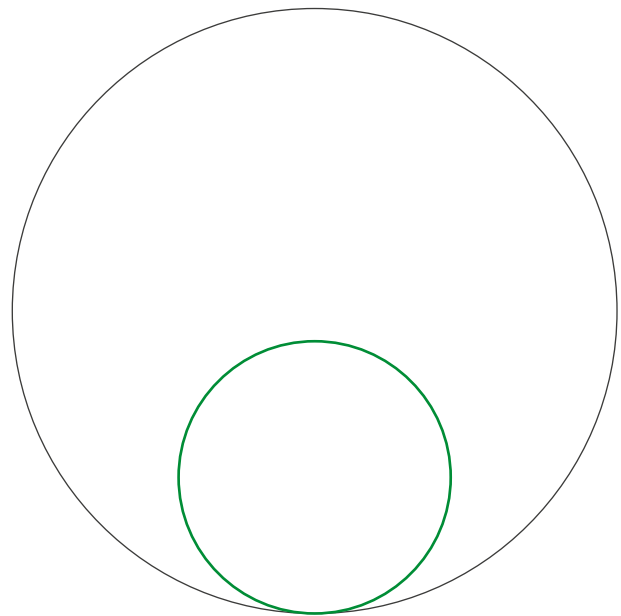
1,7%

επί του συνόλου των λειτουργικών εξόδων του Ομίλου
αφορούσε Δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας



55%

Οικονομική αξία που διανεμήθηκε



45%

Οικονομική αξία που διατηρήθηκε

Στόχοι

- Υλοποίηση των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής - UNEP FI
- Ευθυγράμμιση των επιχειρηματικών στόχων με την κοινωνική πρόοδο και αλληλεγγύη
- Συμβολή στην καταπολέμηση της ανεργίας και ενίσχυση της εκπαίδευσης των νέων μέσω συγκεκριμένων δράσεων
- Έμφαση στην υποστήριξη 11 χιλ. εργαζόμενων και 5,5 εκατ. πελατών σε σχέση με τον COVID-19
- Υπεύθυνη χρήση φυσικών πόρων και υποστήριξη επιχειρηματικών δράσεων που παράγουν περιβαλλοντική και κοινωνική ωφέλεια
- Προώθηση της κοινωνικής ευημερίας και της υποστήριξης των ευπαθών κοινωνικών ομάδων



Σύνδεση με Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης
Ποιοτική Εκπαίδευση



Σύνδεση με Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης
Αξιοπρεπής Εργασία
και Οικονομική Ανάπτυξη



Διασφάλιση από ανεξάρτητο φορέα
Δείκτης GRI 203-2

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΝΕΑΣ ΓΕΝΙΑΣ

Η Τράπεζα Πειραιώς, με στόχο να γεφυρώσει το κενό ανάμεσα στην τριτοβάθμια εκπαίδευση και την αγορά εργασίας, δημιούργησε το πρόγραμμα εταιρικής υπευθυνότητας Project Future, σε συνεργασία με το ReGeneration, το μεγαλύτερο πρόγραμμα εκπαίδευσης και αμειβόμενης απασχόλησης στην Ελλάδα.

Στοιχεία για τους 3 κύκλους του προγράμματος
(Οκτώβριος 2018–Δεκέμβριος 2019)

9.993

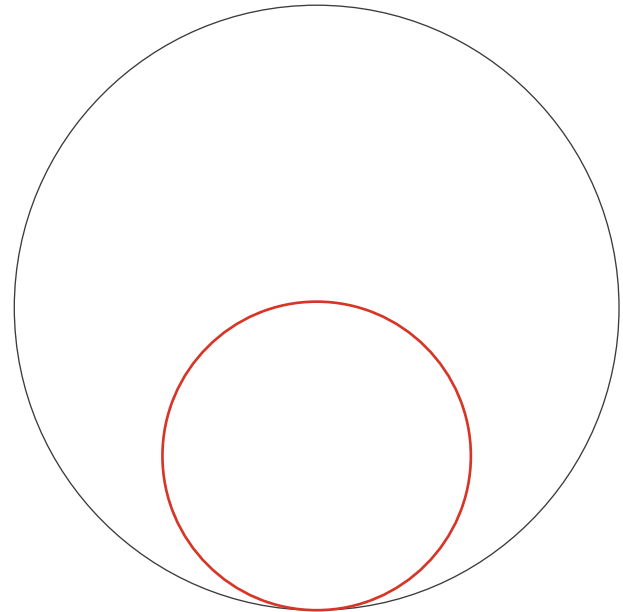
Συνολικός αριθμός αιτήσεων
(3 κύκλοι Project Future)

466

Συνολικός αριθμός συμμετεχόντων
σε εξειδικευμένες εκπαιδεύσεις
(3 κύκλοι Project Future)

1.511

Συνολικός αριθμός συμμετεχόντων
σε γενικές εκπαιδεύσεις
(Project Future + ReGeneration)



51%

Συνολικό Ποσοστό Προσλήψεων*
(Project Future + ReGeneration)

*Η διαδικασία προσλήψεων βρίσκεται σε εξέλιξη,
μέχρι τον Δεκέμβριο του 2020

Στόχοι

- Προσέγγιση όλο και περισσότερων νέων σε όλη την Ελλάδα, ώστε να εξειδικευτούν και να κάνουν τα πρώτα τους βήματα στην αγορά εργασίας
- Γεωγραφική επέκταση και εμπλουτισμός των εκπαιδεύσεων με νέους πωλώνες εξειδίκευσης
- Υλοποίηση εκτενούς έρευνας αγοράς, ώστε το πρόγραμμα να καλύπτει στο βέλτιστο τις ανάγκες της ελληνικής αγοράς, στο πλαίσιο προσφοράς-ζήτησης εργασίας
- Συνέχιση του προγράμματος εταιρικής υπευθυνότητας Project Future, με 2 ακόμα κύκλους κατά τη διάρκεια του 2020



Σύνδεση με Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης
Ποιοτική Εκπαίδευση



Σύνδεση με Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης
Βιώσιμες Πόλεις & Κοινότητες



Διασφάλιση από ανεξάρτητο φορέα
Δείκτες GRI 203-1, 203-2

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

- 1) ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΗΣ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑΣ ΤΗΣ ΧΩΡΑΣ
- 2) ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΠΙΚΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

54.438

Μαθητές που επωφεληθήκαν από τις εκπαιδευτικές δράσεις του ΠΙΟΠ

337.266

Επισκέπτες στα Μουσεία του ΠΙΟΠ

815

Τακτικά εκπαιδευτικά προγράμματα για παιδιά

9

Θεματικά Μουσεία σε επιλεγμένα σημεία της ελληνικής περιφέρειας

303

Δράσεις ψυχαγωγίας και εκπαίδευσης για παιδιά

34

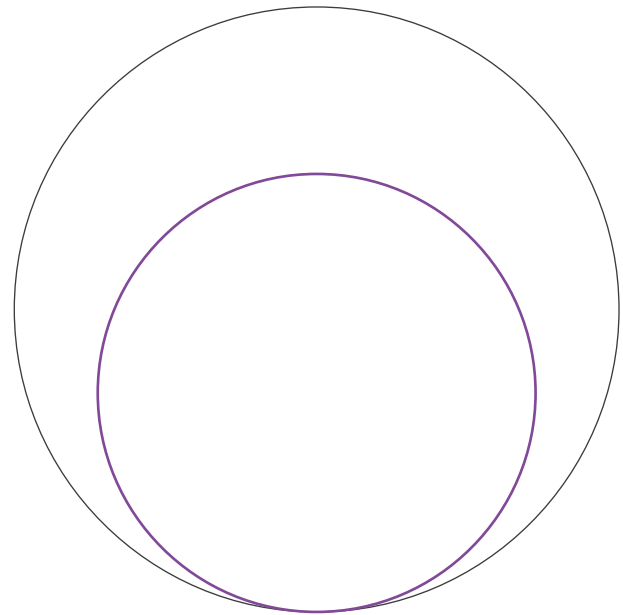
Εκθέσεις

194

Συνεργασίες με τρίτους φορείς

307

Πολιτιστικές δράσεις

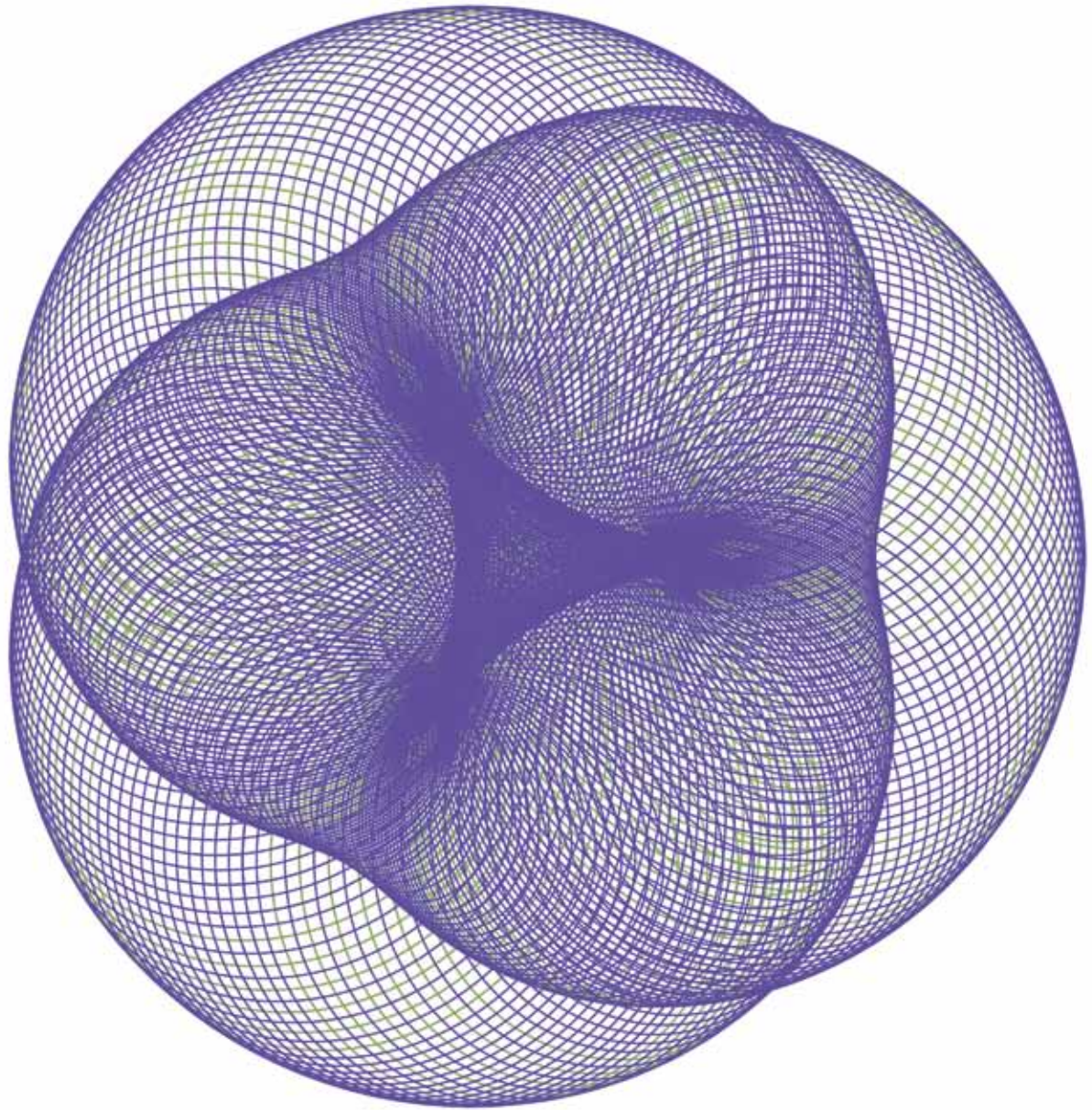


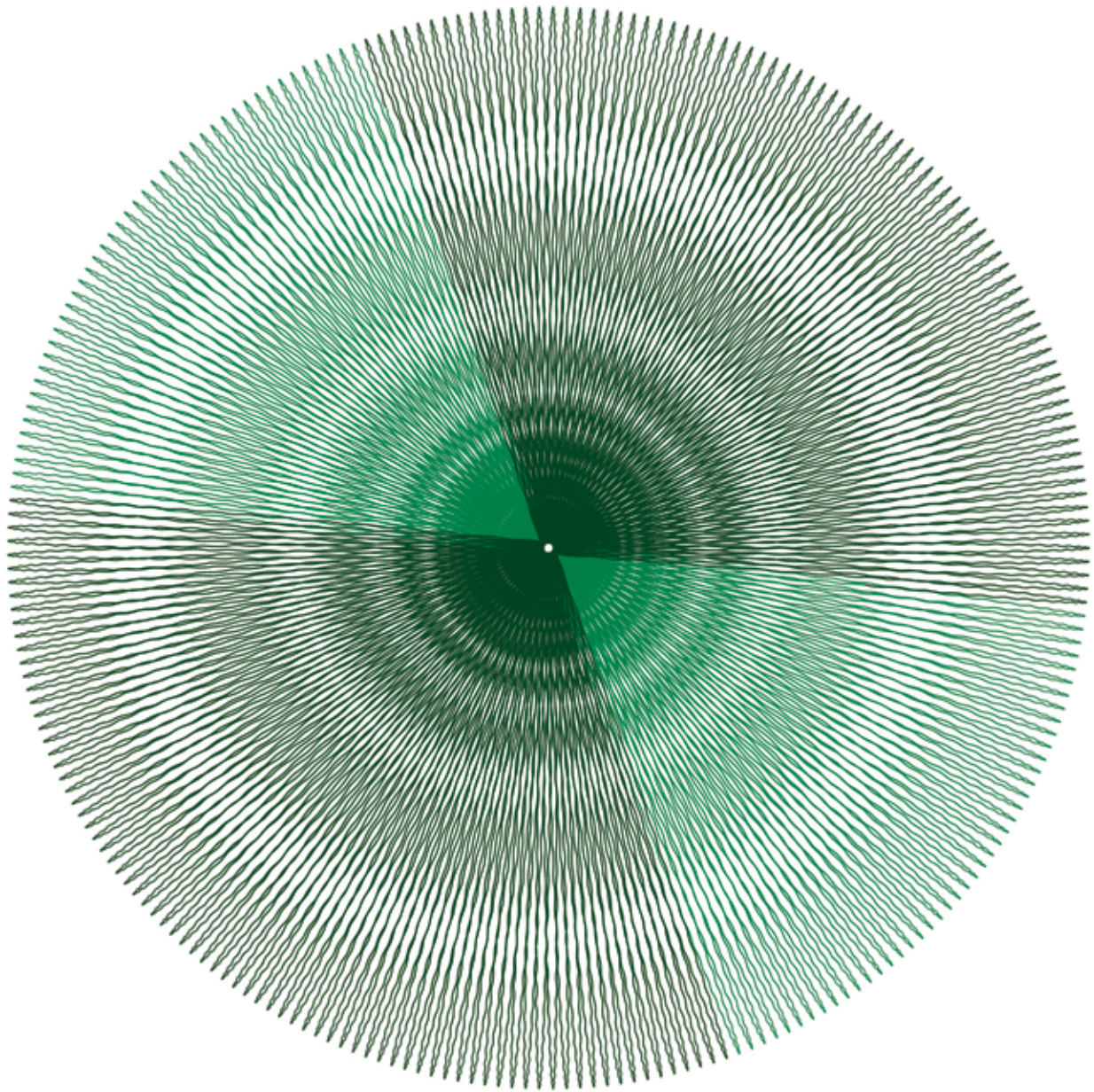
72,4%

Δωρεάν είσοδος στα Μουσεία του ΠΙΟΠ

Στόχοι

- Ενίσχυση εξωστρέφειας και συμβολής του ΠΙΟΠ στην πολιτιστική και γενικότερη ανάπτυξη της χώρας με την υλοποίηση στοχευμένων δράσεων
- Ενίσχυση της επιχειρηματικότητας στο πεδίο Δημιουργικών-Πολιτιστικών Βιομηχανιών
- Αύξηση των επισκεπτών στα Μουσεία του ΠΙΟΠ και συνεχής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και των ποικίλων δράσεών τους
- Ενίσχυση της πολιτικής συμπράξεων με σημαντικούς πολιτιστικούς φορείς





ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

ΔΡΑΣΕΙΣ 2019

01. Βελτίωση Περιβαλλοντικών Επιδόσεων

- Σε 32 Καταστήματα τέθηκαν σε πλήρη λειτουργία φωτοβολταϊκά συστήματα για αυτο-παραγωγή με ενεργειακό συμψηφισμό (net-metering).
- Σε 14 Καταστήματα έγιναν παρεμβάσεις εξοικονόμησης ενέργειας και νερού.
- Σε συνέχεια αντικατάστασης των λαμπτήρων των εξωτερικών πινακίδων με LED σε όλα τα Καταστήματα, δεδομένου της μεγάλης εξοικονόμησης ενέργειας των εξωτερικών πινακίδων που αγγίζει το 50% ανά Κατάστημα, το μέτρο εφαρμόστηκε και σε 6 μεγάλα κτήρια της Αθήνας.
- Ολοκληρώθηκε η επικαιροποίηση της μελέτης για την Οικονομική Αξιολόγηση των Περιβαλλοντικών Προγραμμάτων για την περίοδο 2015-2018.
- Πραγματοποιήθηκαν ενέργειες για την αναβάθμιση της Εφαρμογής Υπολογισμού Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος.

02. Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής

- Πραγματοποιήθηκε μελέτη (gap analysis) για τον εντοπισμό και την καταγραφή των διαφορών της μεθοδολογικής προσέγγισης μεταξύ της Εφαρμογής Διαχείρισης Κλιματικού Κινδύνου (ΕΔΚΚ) και αυτής του UNEP FI που βασί-

ζεται στις συστάσεις του TCFD (Task Force on Climate Related Financial Disclosures).

- Ολοκληρώθηκαν οι επιστημονικές μελέτες για τη νέα αναβάθμιση της ΕΔΚΚ:
 - *Επικαιροποίηση με βάση τη νέα γενιά κλιματικών σεναρίων της IPCC.*
 - *Ενσωμάτωση των επιπτώσεων από ακραία καιρικά φαινόμενα.*
 - *Συνυπολογισμός του κόστους των έμμεσων εκπομπών.*

ΣΤΟΧΟΙ 2020

Βελτίωση Περιβαλλοντικών Επιδόσεων

Ετήσιοι Στόχοι Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

01. 10% μείωση της συνολικής κατανάλωσης χαρτιού.
02. 5% μείωση της κατανάλωσης νερού ανά εργαζόμενο.

Μακροπρόθεσμοι Στόχοι Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

01. 5% μείωση της συνολικής κατανάλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο (τριετής στόχος με έτος αναφοράς το 2020).

02. 10%⁸ μείωση της συνολικής κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας ανά μονάδα επιφάνειας (τριετής στόχος με έτος αναφοράς το 2018).
03. 5% μείωση των συνολικών έμμεσων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου, σχετιζόμενων με την ηλεκτρική ενέργεια (Scope 2), ανά μονάδα επιφάνειας (διετής στόχος με έτος αναφοράς το 2018).
04. 5% μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας ανά τετραγωνικό μέτρο στο σύνολο των υποδομών της Τράπεζας που έχουν ενταχθεί στο πρόγραμμα ολοκληρωμένης ενεργειακής διαχείρισης (διετής στόχος με έτος αναφοράς το 2020).
05. Εκτίμηση έμμεσων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (Scope 3 - Κατηγορία 15) που προκύπτουν από τις επενδύσεις της Τράπεζας.
06. Ένταξη της Τράπεζας Πειραιώς στην πρωτοβουλία Science-Based Targets.
07. 10% αύξηση ποσοστού χρήσης περιβαλλοντικά πιστοποιημένων χάρτινων αναλωσίμων σε σχέση με τη συνολική ποσότητα χαρτιού που καταναλώνεται (τριετής στόχος με έτος αναφοράς το 2018).

Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής

01. Περαιτέρω εναρμόνιση της Εφαρμογής Διαχείρισης Κλιματικού Κινδύνου σύμφωνα με τις συστάσεις του TCFD και τις νέες μεθοδολογικές προσεγγίσεις που αναπτύσσονται διεθνώς. Η εναρμόνιση του κινδύνου μετάβασης με την προτεινόμενη μεθοδολογία του UNEP FI θα περιλαμβάνει:
 - Εκτίμηση του κόστους των άμεσων και έμμεσων εκπομπών των εξεταζόμενων επιχειρήσεων και των απαιτούμενων επενδύσεων, προκειμένου να προβούν σε μειώσεις των εκπομπών τους.
 - Αξιολόγηση των επιπτώσεων που μπορεί να έχει η αύξηση του κόστους συμμόρφωσης για τις εξεταζόμενες επιχειρήσεις (στις τιμές προϊόντων και στα επίπεδα ζήτησης).
 - Χρήση της ΕΔΚΚ για την εκτίμηση του κλιματικού κινδύνου επιλεγμένων επιχειρήσεων.
02. Συμμετοχή στη διαμόρφωση μεθοδολογίας για θέσπιση κοινών στόχων μείωσης εκπομπών αερίων θερμοκηπίου στο πλαίσιο του Collective Commitment to Climate Action του UNEP FI.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Ευρωπαϊκό, Διεθνές και Εθνικό Πλαίσιο

Η Συμφωνία του Παρισιού για το Κλίμα και οι Στόχοι

⁸ Αναθεώρηση του στόχου δεδομένου ότι έχει ήδη υπερκαλυφθεί

Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs) έχουν διαμορφώσει ένα παγκόσμιο πλαίσιο για τη διοχέτευση κεφαλαίων προς την αντιμετώπιση των σύγχρονων περιβαλλοντικών και κοινωνικών προκλήσεων. Οι συστάσεις του Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) και του Συμβουλίου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (Financial Stability Board - FSB) που ακολούθησαν αφορούν την ενημέρωση των επενδυτών σχετικά με τον τρόπο που οι επιχειρήσεις διαχειρίζονται τον κλιματικό τους κίνδυνο.

Η ανταπόκριση του παγκόσμιου χρηματοπιστωτικού συστήματος στις προκλήσεις αυτές εκφράζεται μέσα από τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής (Principles for Responsible Banking) του UNEP FI. Οι Αρχές θέτουν το νέο πλαίσιο λειτουργίας των τραπεζών. Δίνουν έμφαση στη διακυβέρνηση, τη διαφάνεια, την υπευθυνότητα και τη συνεργασία με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη για τη θέσπιση στόχων που θα έχουν θετική επίπτωση στην κοινωνία και το περιβάλλον. Ομάδες εργασίας του UNEP FI έχουν επεξεργαστεί μεθοδολογίες και σενάρια για την αξιολόγηση του κλιματικού κινδύνου, ενώ συνεχίζουν να διαμορφώνουν εργαλεία και προσεγγίσεις για τον υπολογισμό των θετικών και αρνητικών επιπτώσεων των τραπεζών καθώς και για τη θέσπιση στόχων.

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, το «Σχέδιο Δράσης για τη χρηματοδότηση της αειφόρου ανάπτυξης» της ΕΕ βρίσκεται σε πλήρη εξέλιξη, καθώς έχουν ήδη δημοσιευτεί κανονισμοί, προτάσεις νομοθετημάτων αλλά και συστάσεις για την επίτευξη των δράσεων εκείνων που αφορούν την προσαρμογή της ΕΕ στην κλιματική αλλαγή. Το νέο Green Deal (Ευρωπαϊκή Πράσινη Συμφωνία) αποτελεί τη νέα αναπτυξιακή στρατηγική μέσω της οποίας η ΕΕ επιδιώκει να γίνει η πρώτη «κλιματικά ουδέτερη» ήπειρος έως το 2050. Περιλαμβάνει δέσμη οικονομικών μέτρων που αποσκοπούν στην παροχή κινήτρων για τη μετάβαση σε μία βιώσιμη ανάπτυξη στην Ευρώπη, δίκαιη και κοινωνικά ισορροπημένη, αποσυνδεδεμένη από τη χρήση φυσικών πόρων, η οποία θα παρέχει την απαραίτητη προστασία για τη διατήρηση και την ενίσχυση του φυσικού κεφαλαίου της, ενώ θα δίνει μεγάλη ώθηση στις τεχνολογίες αιχμής. Για τον σκοπό αυτό θα κινητοποιήσει κεφάλαια ύψους €1 τρισ. στην επόμενη δεκαετία.

Σε εθνικό επίπεδο, το «Εθνικό Σχέδιο για το Κλίμα και την Ενέργεια» (ΕΣΕΚ) στοχεύει στην απολιγνιτοποίηση και τη στροφή προς μία οικονομία χαμηλών ποσοστών άνθρακα προσελκύνοντας επενδύσεις περίπου €43 δισ.

Τράπεζα Πειραιώς, Περιβάλλον και Αειφορία

Η Τράπεζα παρακολουθεί και συνδιαμορφώνει διεθνείς και ευρωπαϊκές τάσεις. Ήταν μία από τις 30 τράπεζες παγκοσμίως που δημιούργησε τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής υπό την αιγίδα του UNEP FI. Συμμετέχει σε ομάδες εργασίας του UNEP FI όπως Impact Assessment, EU Taxonomy (μαζί με τον Ευρωπαϊκό Τραπεζικό Οργανισμό - EBF) που αποσκοπούν στην καλύτερη εφαρμογή των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής. Με τη συμμετοχή στο EU Business @ Biodiversity Platform πρωτοπορεί σε ευρωπαϊκό επίπεδο στη συνδιαμόρφωση πολιτικών για τη συσχέτιση της επιχειρηματικότητας με το Φυσικό Κεφάλαιο και τη βιοποικιλότητα.

Η Τράπεζα διαθέτει πολιτικές και στρατηγικές για το περιβάλλον καθώς και ολοκληρωμένο Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ), πιστοποιημένο κατά ISO 14001 και κατά EMAS. Το Πολιτιστικό Ίδρυμα Ομίλου Πειραιώς (ΠΙΟΠ) εφαρμόζει Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ) πιστοποιημένο κατά EMAS σε όλες τις υποδομές του. Η Τράπεζα εφαρμόζει Σύστημα Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Διαχείρισης Κινδύνων (ESMS) που μειώνει τον περιβαλλοντικό και κοινωνικό κίνδυνο που απορρέει από τις επιχειρηματικές χρηματοδοτήσεις της.

Παρακολούθηση και Ανάλυση Περιβαλλοντικής Νομοθεσίας και Νομολογίας

Η παρακολούθηση και η ανάλυση της περιβαλλοντικής νομοθεσίας και νομολογίας οργανώνονται με τη συνδρομή της Βάσης Δεδομένων Περιβαλλοντικής Νομοθεσίας και Νομολογίας (ΒΔΠΝ&Ν) που έχει αναπτυχθεί στην Τράπεζα Πειραιώς. Η ΒΔΠΝ&Ν συνιστά ένα καινοτόμο επιστημονικό έργο που περιλαμβάνει αφενός νομοθετικές πράξεις, κατευθυντήριες οδηγίες, σημαντικές δικαστικές αποφάσεις και συναφή έγγραφα, από διεθνείς, ευρωπαϊκές και εθνικές πηγές, και αφετέρου πολυάριθμες νομικές γνωμοδοτήσεις επί θεμάτων ιδιαίτερου ενδιαφέροντος για την Τράπεζα. Εξυπηρετεί την εξειδικευμένη νομική υποστήριξη κατά την περαιτέρω ενδυνάμωση και την εφαρμογή της Περιβαλλοντικής Πολιτικής του Ομίλου, καθώς και κατά τη συμμόρφωση με τις εφαρμοστέες νομικές απαιτήσεις για το περιβάλλον, συμπεριλαμβανομένων των δεσμεύσεων για το κλίμα. Με τη ΒΔΠΝ&Ν διευκολύνεται σημαντικά η προληπτική ανταπόκριση στις διαρκώς εντεινόμενες κανονιστικές εξελίξεις στα πεδία του περιβάλλοντος, της προστασίας του κλίματος και της αειφορίας.

ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΩΝ ΕΠΙΔΟΣΕΩΝ

Η Τράπεζα αναπτύσσει στρατηγικές για τη βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων και τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος από τη λειτουργία της.

Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ)

Το ΣΠΔ οργανώνει, κατά τον πλέον συστηματικό τρόπο, την παρακολούθηση, τη διαχείριση και τελικά τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων που συνδέονται με τις δραστηριότητες της Τράπεζας. Το ΣΠΔ εφαρμόζεται στα Κτήρια Διοίκησης και στα Καταστήματά της στην Ελλάδα, αλλά δεν καλύπτει τις θυγατρικές εταιρείες της Τράπεζας και τις εγκαταστάσεις της εκτός Ελλάδας.

Από το 2011, η Τράπεζα Πειραιώς έχει καταχωριστεί στο Ευρωπαϊκό Μητρώο του EMAS (Eco-Management and Audit Scheme) και το ΣΠΔ που εφαρμόζει είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 14001:2015.

Οικονομική Αποτίμηση Περιβαλλοντικών Προγραμμάτων

Το 2019 πραγματοποιήθηκε η τρίτη μελέτη για την εκτίμηση των οικονομικών ωφελειών που προκύπτουν από τα περιβαλλοντικά προγράμματα που εφαρμόζει η Τράπεζα Πειραιώς και στοχεύουν ή/και συμβάλλουν στη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος. Η ανάλυση ήταν απολογιστική για την περίοδο 2015-2018 και αφορούσε το σύνολο των Οργανωτικών Μονάδων. Συνολικά αξιολογήθηκαν 19 περιβαλλοντικά προγράμματα που υλοποιήθηκαν το χρονικό διάστημα 2015-2018 και στα οποία περιλαμβάνονται παρεμβάσεις που αφορούν την ενεργειακή κατανάλωση, την κατανάλωση πόρων, τις επαγγελματικές μετακινήσεις αλλά και τις τροποποιήσεις διαδικασιών και την προώθηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της μελέτης, ιδιαίτερα σημαντικά οικονομικά οφέλη αποφέρουν οι ακόλουθες δράσεις:

01. υλοποίηση εξ αποστάσεως εκπαιδευτικών προγραμμάτων (e-learning),
02. ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής (winbank),
03. προμήθεια αναγομωμένων μελανιών, και
04. εγκατάσταση BEMS σε Κτήρια Διοίκησης.

Με βάση τα αποτελέσματα της μελέτης, η μείωση των λειτουργικών δαπανών της Τράπεζας χάρη στα

περιβαλλοντικά προγράμματα που εφαρμόζει ξεπέρασε κατά μέσο όρο τα €5,5 εκατ. ετησίως⁹ για την περίοδο 2015-2018.

Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος της Τράπεζας Πειραιώς

Οι περιβαλλοντικές επιπτώσεις που προκύπτουν από τη δραστηριότητα της Τράπεζας παρακολουθούνται σε ετήσια βάση. Η μεθοδολογία που ακολουθείται για τους υπολογισμούς βασίζεται στις απαιτήσεις του πρωτοκόλλου "GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard" του Ινστιτούτου Παγκόσμιων Πόρων (WRI) και του Παγκόσμιου Συμβουλίου Επιχειρήσεων για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη (WBCSD).

Το 2019, πραγματοποιήθηκε αναβάθμιση της Εφαρμογής Υπολογισμού Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος με στόχο την αυτοματοποίηση της εισαγωγής δεδομένων στο εν λόγω λογισμικό και τη σύνδεσή του με υφιστάμενες υποδομές και εργαλεία, ώστε να υπολογίζει σε συντομότερο χρόνο το περιβαλλοντικό αποτύπωμα της Τράπεζας.

Ενεργειακό Γραφείο

Το Ενεργειακό Γραφείο χρησιμοποιεί ένα εξειδικευμένο λογισμικό, μοναδικό στον ελληνικό τραπεζικό κλάδο, με το οποίο παρακολουθούνται διαδικτυακά και σε πραγματικό χρόνο οι ενεργειακές καταναλώσεις και η κατανάλωση νερού σε περίπου 350 κτηριακές υποδομές της Τράπεζας. Με τη χρήση ειδικών αλγορίθμων και λαμβάνοντας υπόψη το ενεργειακό προφίλ του κάθε Καταστήματος/Κτηρίου Διοίκησης ξεχωριστά, γίνεται δυνατή η βελτίωση της ενεργειακής του απόδοσης. Το Γραφείο παρακολουθεί διαρκώς τα σφάλματα και τις βλάβες στον εξοπλισμό των κτηριακών εγκαταστάσεων και προβαίνει σε έγκαιρη διάγνωση υπερβολικής κατανάλωσης ενέργειας και νερού. Το Γραφείο είναι αρμόδιο για την παροχή στοιχείων για τον υπολογισμό του περιβαλλοντικού αποτυπώματος, την παραγωγή αναφορών προς τη Διοίκηση και την υλοποίηση ενεργειακών πολιτικών της Τράπεζας.

Ενεργειακοί Έλεγχοι

Το ΣΠΔ παρέχει ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο για την

καταγραφή, την παρακολούθηση και τελικά τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων που συνδέονται με τη λειτουργία των εγκαταστάσεων της Τράπεζας αλλά και των δραστηριοτήτων της. Στο πλαίσιο αυτό, το Σύστημα περιλαμβάνει αναλυτικό Ενεργειακό Έλεγχο που ικανοποιεί τα ελάχιστα απαιτούμενα κριτήρια του Παραρτήματος VI του Ν.4342/2015 και έτσι εξαιρείται από την υποχρέωση του άρθρου 10, παρ. 10 του ίδιου νόμου.

Η διαδικασία εκπόνησης Ενεργειακού Ελέγχου αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα των Διαδικασιών Παρακολούθησης Ενεργειακών Καταναλώσεων του ΣΠΔ της Τράπεζας Πειραιώς.

Σύμφωνα με την 1η Έκθεση Ενεργειακού Ελέγχου, η Ενεργειακή Κατανάλωση Βάσης του κτηριακού αποθέματος της Τράπεζας ανέρχεται σε 174,5 GWh πρωτογενούς ενέργειας.

Το 97,6% της συνολικής κατανάλωσης πρωτογενούς ενέργειας της Τράπεζας Πειραιώς προέρχεται από την κατανάλωση ηλεκτρισμού και το 2,4% από την κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης. Το 55,9% της συνολικής ενεργειακής κατανάλωσης αφορά τα Καταστήματα και το 44,1% τα Κτήρια Διοίκησης της Τράπεζας Πειραιώς.

Κατανάλωση Ενέργειας

Η ηλεκτρική ενέργεια αποτελεί τον μεγαλύτερο ενεργειακό πόρο και έχει αξιολογηθεί ως η πρώτη και πιο σημαντική περιβαλλοντική επίπτωση για την Τράπεζα. Επιπλέον, τα καύσιμα αποτελούν ενεργειακό πόρο για τη θέρμανση των χώρων και για τις μετακινήσεις των εργαζόμενων. Πιο αναλυτικά:

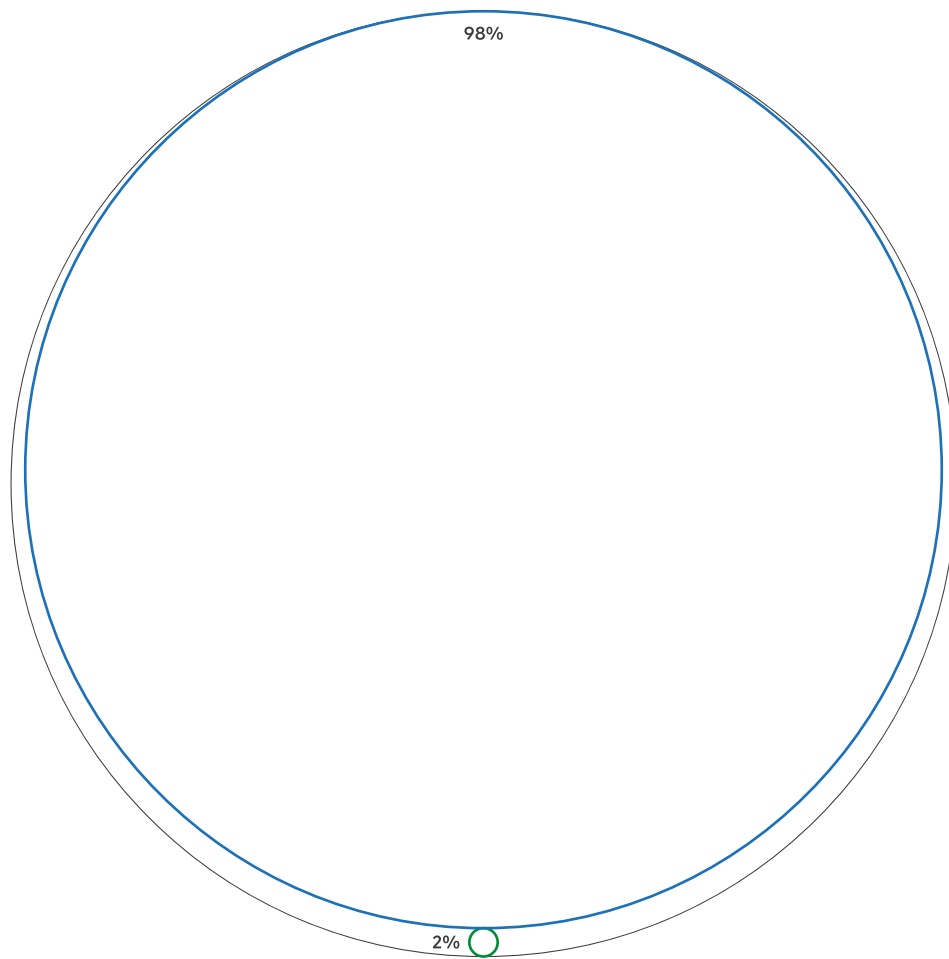
Κατανάλωση Ηλεκτρικής Ενέργειας

Ηλεκτρική ενέργεια καταναλώνεται στο σύνολο των κτηριακών υποδομών για φωτισμό, λειτουργία ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, κλιματισμό, ενώ στην πλειονότητα των Κτηρίων χρησιμοποιείται και για τη θέρμανσή τους. Συνολικά, το 2019 καταναλώθηκαν περισσότερες από 50,91 GWh, από τις οποίες οι 895.209 kWh παράχθηκαν από φωτοβολταϊκά συστήματα εγκατεστημένα σε 32 Καταστήματα (net-metering).

Οι δείκτες ηλεκτρικής κατανάλωσης ανά μονάδα

⁹ Το ποσό αφορά σε καθαρό οικονομικό όφελος για την Τράπεζα, που προκύπτει από τη διαφορά του ετήσιου λειτουργικού οικονομικού οφέλους από τις δαπάνες υλοποίησης των εξεταζόμενων παρεμβάσεων, οι οποίες δαπάνες συμπεριλαμβάνουν το ετησιοποιημένο κόστος επένδυσης και το ετήσιο κόστος λειτουργίας και συντήρησης.

Κατανομή ηλεκτρικής ενέργειας για το 2019



- Ηλεκτρική ενέργεια προερχόμενη από το δίκτυο ηλεκτροδότησης
- Ηλεκτρική ενέργεια παραγόμενη από φωτοβολταϊκά συστήματα (net-metering)

επιφάνειας και ανά εργαζόμενο μειώθηκαν κατά 6% και 2% αντίστοιχα. Συνολικά, από το 2014¹⁰ ο δείκτης ηλεκτρικής κατανάλωσης ανά μονάδα επιφάνειας μειώθηκε κατά 22%.

Κατανάλωση Καυσίμων

Πετρέλαιο Θέρμανσης: Το 2019 καταναλώθηκαν 115.626 λίτρα πετρελαίου για τη θέρμανση 44 κτηριακών υποδομών, 45,6% λιγότερο σε σύγκριση με το 2018.

Βενζίνη/Diesel κίνησης: Σε ετήσια βάση υπολογίζεται η κατανάλωση καυσίμων για τις οδικές μετακινήσεις των εργαζόμενων, λαμβάνοντας υπόψη τις μέσες μηνιαίες τιμές καυσίμων (επαγγελματικές μετακινήσεις) αλλά και την απόσταση που διανύει ο κάθε εργαζόμενος από τον χώρο εργασίας του προς το εκπαιδευτικό κέντρο (εκπαιδευτικές μετακινήσεις). Έτσι, συνολικά καταναλώθηκαν 1.810.000 λίτρα βενζίνης, 498.000 λίτρα diesel κίνησης καθώς και 46.000 λίτρα LPG, διανύοντας περισσότερα από 31,2 εκατ. χλμ οδικώς.

Αεροπορικό καύσιμο: Το 2019, οι εργαζόμενοι διένυσαν περίπου 4 εκατ. χιλιόμετρα χρησιμοποιώντας ως μεταφορικό μέσο το αεροπλάνο. Συνεπώς, η κατανάλωση αεροπορικού καυσίμου άγγιξε τους 160 τόνους.

Δράσεις Εξοικονόμησης Ενέργειας

Κάθε χρόνο υλοποιούνται προγράμματα που στοχεύουν στην εξοικονόμηση ενέργειας στα Κτήρια της Τράπεζας.

Ενεργειακές Παρεμβάσεις στα Καταστήματα

Το 2019, συνεχίστηκαν οι ανακαινίσεις και τα έργα ενεργειακής αναβάθμισης σε 14 επιπλέον Καταστή-

ματα της Τράπεζας. Οι σημαντικότερες ενεργειακές παρεμβάσεις ήταν:

01. η αντικατάσταση λαμπτήρων φωτισμού υψηλής κατανάλωσης με λαμπτήρες LED,
02. η εγκατάσταση συστημάτων ενεργειακού ελέγχου BEMS,
03. η τοποθέτηση αισθητήρων παρουσίας - απουσίας στους χώρους των WC, και
04. η τοποθέτηση εναλλάκτη αντλίας θερμότητας νυκτερινού δροσισμού VAM.

Εσωτερικός Φωτισμός σε Κτηριακές Εγκαταστάσεις

Κατά τις ανακαινίσεις των κτηριακών υποδομών, εγκαθίστανται φωτιστικά τεχνολογίας LED μεγάλης εξοικονόμησης ενέργειας, των οποίων ο δείκτης εγκατεστημένης ισχύος φωτισμού φτάνει τα 6,18 W/m², οδηγώντας σε μείωση της τάξης του 69%.

Φωτισμός Εξωτερικών Πινακίδων - Εγκατάσταση Λαμπτήρων LED

Το χρονικό διάστημα 2017-2018 ολοκληρώθηκε η αντικατάσταση των λαμπτήρων των εξωτερικών πινακίδων με LED σε όλα τα Καταστήματα της Τράπεζας. Η αλλαγή σε LED οδήγησε σε ετήσιο οικονομικό όφελος €510 ανά κατάστημα. Λόγω της μεγάλης εξοικονόμησης ενέργειας των εξωτερικών πινακίδων, που αγγίζει το 50% ανά κατάστημα, το μέτρο εφαρμόστηκε το 2019 σε 6 μεγάλα Κτήρια Διοίκησης της Αττικής.

Εγκατάσταση Φωτοβολταϊκών - Αυτοπαραγωγή με Ενεργειακό Συμψηφισμό (net-metering)

Μέσα στη διετία 2018-2019 ολοκληρώθηκε η εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων σε 32 Καταστήματα της Τράπεζας και η σύνδεση αυτών με το δίκτυο ηλεκτροδότησης για παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ. Έχει υπολογιστεί πως το 48% των αναγκών σε ηλεκτρική ενέργεια των καταστημάτων αυτών προέρχεται από φωτοβολταϊκά.

Πιλοτικό πρόγραμμα εγκατάστασης καρτών κλιματισμού σε 10 καταστήματα

Η διαρκής βελτίωση στην ενεργειακή λειτουργία και η συνεχής ενεργειακή παρακολούθηση των κτηριακών της υποδομών αποτελούν κύριο μέλημα της Τράπεζας. Στο πλαίσιο αυτό, ολοκληρώθηκε το 2019 το πιλοτικό πρόγραμμα τοποθέτησης καρτών τηλε-ελέγχου του κλιματισμού σε 10 Καταστήματα. Συγκεκριμένα, σκοπός ήταν ο πλήρης και απομακρυσμένος έλεγχος των συστημάτων κλιματισμού

¹⁰ Το 2014 χρησιμοποιείται ως έτος βάσης, καθώς το διάστημα 2012-2013 πραγματοποιήθηκε μία σειρά από σημαντικές συγχωνεύσεις.

και εξαερισμού, η παρακολούθηση της ενεργειακής αποδοτικότητας, η ενημέρωση σε περίπτωση βλάβης κλιματιστικής μονάδας, καθώς και ο έλεγχος της θερμικής άνεσης στα Κτήρια. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνονται ενεργειακή εξοικονόμηση λόγω αποφυγής ορισμού ακραίων θερμοκρασιών στα κλιματιστικά, αποφυγή άσκοπης χρήσης και κατανάλωσης ενέργειας του συστήματος κλιματισμού και ιδανικές θερμοκρασιακές συνθήκες από την έναρξη έως τη λήξη εργασίας. Ανάλογα με τα αποτελέσματα εξοικονόμησης ενέργειας, θα αποφασιστεί η επέκταση του πιλοτικού προγράμματος σε επιπλέον Καταστήματα.

Κατανάλωση Χαρτιού/Toner

Η κατανάλωση χαρτιού αποτελεί τη δεύτερη πιο σημαντική περιβαλλοντική πλευρά για την Τράπεζα, μετά την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας. Οι προμήθειες όλων των χάρτινων αναλωσίμων, οι συνδρομές εφημερίδων και οι συνολικές ποσότητες χαρτιού που χρησιμοποιούνται για λόγους επικοινωνίας και προβολής καταγράφονται σε ετήσια βάση. Πιο αναλυτικά:

Ως χαρτί γραφής (μέγεθος A3, A4 και A5) χρησιμοποιήθηκε σχεδόν αποκλειστικά (~100%) περιβαλλοντικά πιστοποιημένο χαρτί (πιστοποίηση eco-label), ενώ το σύνολο των ποσοτήτων χαρτιού που χρησιμοποιήθηκε για λόγους εξωτερικής προβολής και επικοινωνίας ήταν χαρτί πιστοποιημένο κατά FSC.

Συνολικά, το 2019 καταναλώθηκαν 1.031 τόνοι χαρτιού, εκ των οποίων το 77% ήταν περιβαλλοντικά πιστοποιημένο (eco-label ή FSC). Ο δείκτης συνολικής κατανάλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο μειώθηκε κατά περίπου 4,5% σε σύγκριση με το 2018.

Το 2019, η προμήθεια αναλωσίμων εκτύπωσης (τόνερ, μελανοδοχεία κ.ά.) ανέρχεται σε περισσότερα από 22.500 τεμάχια, ενώ πραγματοποιήθηκε αποκλειστικά από αναλώσιμα που προήλθαν από διαδικασία αναγόμεσης. Από το 2014, η κατανάλωση τόνερ ανά εργαζόμενο έχει μειωθεί κατά 49%.

Δράσεις Εξοικονόμησης Χαρτιού και Μελανιών

01. Paperless Cashier: Το 29% (7.635.368) των ταμειακών συναλλαγών για το 2019 ολοκληρώθηκε χωρίς καμία εκτύπωση, ενώ για το 64% (16.953.031) παράχθηκε μόνο μία εκτύπωση (αντίγραφο πελάτη).

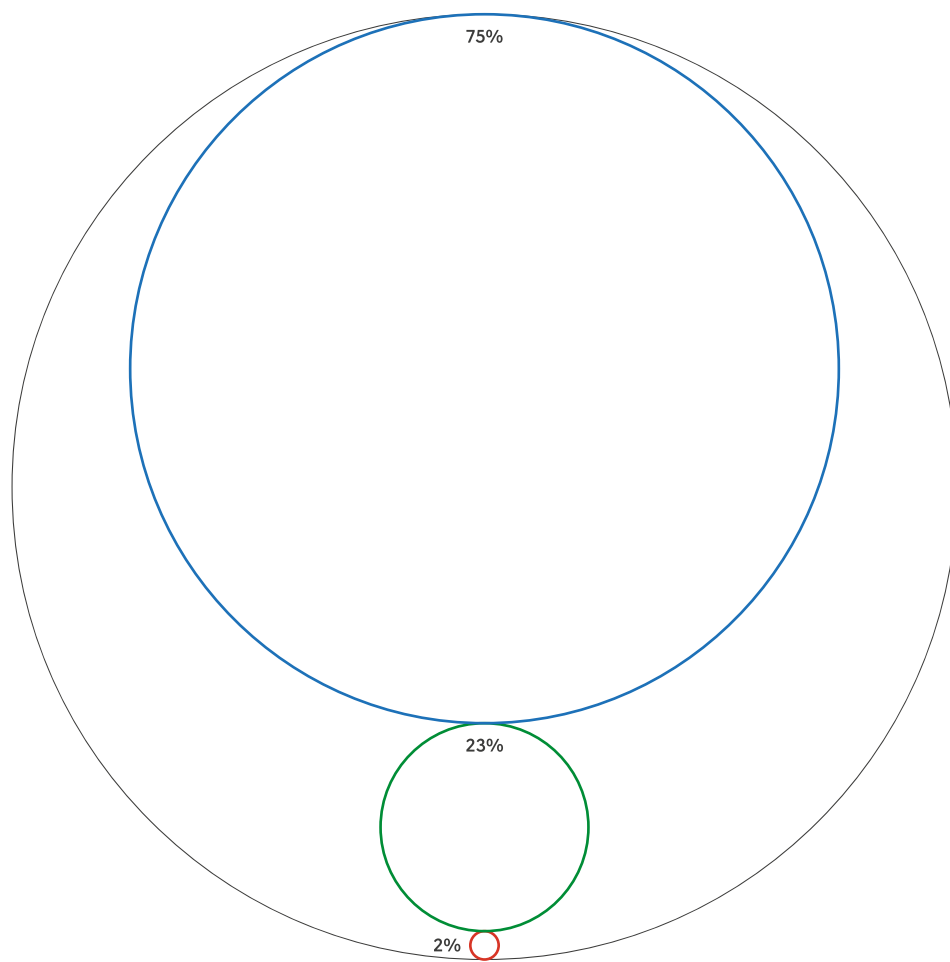
02. Managed Printing Services (MPS): Το 2019 αποφεύχθηκαν περισσότερες από 5.815.000 εκτυπώσεις (περίπου 14% των συνολικών εκτυπώσεων).

03. Συναλλαγές ATM: Αποφεύχθηκε η εκτύπωση 63.821.202 αποδείξεων από τα ATM.

Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων

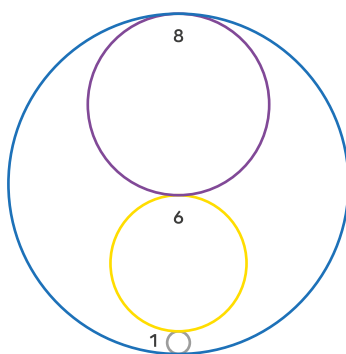
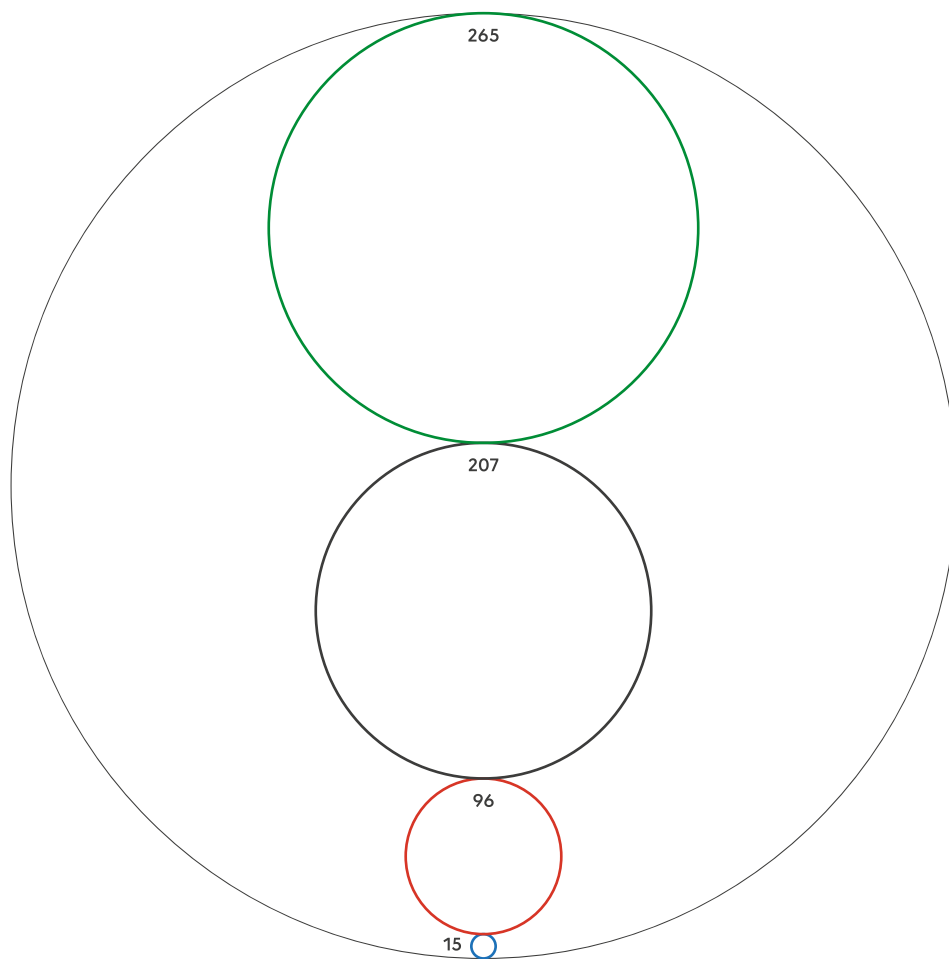
Η Τράπεζα συνεργάζεται με αδειοδοτημένες εταιρείες και συστήματα για τη συλλογή υλικών προς ανακύκλωση. Σημαντικό μέρος του παραπάνω έργου έχει ανατεθεί στον Κοινωνικό Συνεταιρισμό «Κλίμαξ Plus», ο οποίος στηρίζει ευπαθείς ομάδες με στόχο την επανένταξή τους στην κοινωνία. Το 2019 πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 3.500 συλλογές υλικών από το σύνολο των Καταστημάτων και των Κτηρίων Διοίκησης και ανακυκλώθηκαν περίπου 590 τόνοι στερεών αποβλήτων.

Κατανομή κατανάλωσης χαρτιού για το 2019



- Οικολογικό χαρτί, 100% ανακυκλωμένο, πιστοποιημένο με eco-label
- Συμβατικό χαρτί
- Χαρτί προερχόμενο από δάση αειφόρου διαχείρισης, πιστοποιημένο κατά FSC

Διαχείριση στερεών αποβλήτων για το 2019 (tn)



- Χαρτί
- Σιδηρούχα μέταλλα
- Ηλεκτρικός και ηλεκτρονικός εξοπλισμός
- Λοιπά απόβλητα:
 - Τόνερ
 - Μπαταρίες και μεγάλοι συσσωρευτές
 - Πλαστικό

Εκπομπές Αέριων Ρύπων

Για τον υπολογισμό των συνολικών ισοδύναμων εκπομπών CO₂ της Τράπεζας λαμβάνονται υπόψη οι εκπομπές που προέρχονται από:

01. Άμεσες εκπομπές αερίων (Scope 1)

- Κατανάλωση πετρελαίου για λόγους θέρμανσης.
- Κατανάλωση καυσίμων από τα εταιρικά αυτοκίνητα.
- Σύνολο των ψυκτικών μέσων που προστέθη-

καν στο σύνολο των εγκαταστάσεων σταθερού εξοπλισμού κλιματισμού, ψύξης και αντλιών θερμότητας (σημειώνεται ότι το 2018 δεν είχαν συμπεριληφθεί).

02. Έμμεσες εκπομπές αερίων σχετιζόμενες με την ηλεκτρική ενέργεια που καταναλώνεται στα Κτήρια της Τράπεζας (Scope 2)

- Ηλεκτρική κατανάλωση στο σύνολο των Κτηρίων και Καταστημάτων.

Προσθήκη ψυκτικών μέσων* (σε κιλά)	2019
R-407	33
R-407C	181,5
R-410	31,6
R-410A	60,6
R-422	57,6

* Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Η Τράπεζα Πειραιώς εξασφάλισε Εγγυήσεις Προέλευσης (ΕΠ) από τις εταιρείες ΗΡΩΝ ΘΕΡΜΟΗΛΕΚΤΡΙΚΗ ΑΕ, ΔΕΗ ΑΕ και ΝRG ΑΕ για την καταναλωθείσα ηλεκτρική ενέργεια στις εγκαταστάσεις της. Πραγματοποιήθηκε ανάκληση για 41.568,65 MWh, βεβαιώνοντας ότι οι συγκεκριμένες ποσότητες ηλεκτρικής ενέργειας προήλθαν από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ).

λογίζονται κάθε χρόνο. Σημειώνεται ότι οι εκπομπές που αποδίδονται στην Τράπεζα λόγω των στεγαστικών δανείων δεν είχαν υπολογιστεί το 2018. Συνεπώς, οι συνολικές εκπομπές Scope 3 για το 2019 είναι πολύ υψηλότερες σε σχέση με το προηγούμενο έτος, καθώς συμπεριλαμβάνουν και τις εκπομπές λόγω των στεγαστικών δανείων τα οποία είχε χορηγήσει η Τράπεζα και παρέμεναν ενεργά κατά το έτος 2019.

03. Λοιπές έμμεσες εκπομπές αερίων (Scope 3)

- Αγορά αγαθών και υπηρεσιών (π.χ. αγορά πάγιου εξοπλισμού, υπηρεσίες αλληλογραφίας, υπηρεσίες φύλαξης κ.ά.).
- Μεταφορές υλικών από/προς την Τράπεζα (π.χ. επίπλων, ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, αρχείου κ.ά.).
- Παραγωγή αποβλήτων (συμπεριλαμβανομένης και της διαχείρισης/μεταφοράς τους).
- Επαγγελματικές μετακινήσεις (οδικές μετακινήσεις με νοικιαζόμενα ή ΙΧ αυτοκίνητα, αεροπορικές μετακινήσεις, ακτοπλοϊκές μετακινήσεις).
- Μετακινήσεις όλων των εργαζόμενων από/προς την εργασία τους.
- Επενδύσεις (Συμμετοχές στο μετοχικό κεφάλαιο συγγενών και θυγατρικών εταιρειών).
- Στεγαστικά δάνεια.

Τα αέρια του θερμοκηπίου που συμπεριλαμβάνονται στους υπολογισμούς είναι: το διοξείδιο του άνθρακα (CO₂), το μεθάνιο (CH₄), το υποξείδιο του αζώτου (N₂O) και οι υδροφθοράνθρακες (HFCs). Οι συνεπαγόμενες εκπομπές από την καύση βενζίνης και πετρελαίου θέρμανσης/κίνησης βασίζονται στις Κατευθυντήριες Οδηγίες του IPCC και του EMEP/EEA για τις εθνικές απογραφές εκπομπών. Για τις συνεπαγόμενες εκπομπές από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας λαμβάνονται υπόψη τα στοιχεία του εθνικού ενεργειακού ισοζυγίου και των εκπομπών που καταγράφονται στην πλέον πρόσφατη ετήσια Εθνική Έκθεση Απογραφής Εκπομπών Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου και άλλων αερίων¹¹. Τέλος, για όλες τις υπόλοιπες συνεπαγόμενες εκπομπές χρησιμοποιήθηκαν σχετικοί δημοσιευμένοι πίνακες εισροών-εκροών.

Η μελέτη αποτύπωσης των έμμεσων εκπομπών αερίων Scope 3 της Τράπεζας πραγματοποιήθηκε το 2018, για τις εκπομπές που αφορούν το έτος 2017. Σύμφωνα με τη μελέτη αυτή αξιολογήθηκαν οι παραπάνω κατηγορίες έμμεσων εκπομπών ως οι πλέον σημαντικές για την Τράπεζα και ως εκ τούτου υπο-

Συνολικά το 2019, οι εκπομπές CO_{2,eq} ξεπέρασαν τους 770.000 τόνους.

Στο διάγραμμα που ακολουθεί καταγράφονται οι ισοδύναμες εκπομπές που υπολογίστηκαν ανά κατηγορία.

¹¹ Μεθοδολογία location-based.

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΓΙΑ ΤΟ 2019 (tn CO_{2,eq})

Scope 1

5.566

Κατανάλωση καυσίμων –
Μετακινήσεις με εταιρικό στόλο

313

Κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης

754

Ψυκτικά μέσα

Scope 2

30.658

Ηλεκτρική κατανάλωση

Scope 3

9.694

Αγορά αγαθών και υπηρεσιών

1.054

Επαγγελματικές μετακινήσεις

404

Μεταφορές υλικών από/προς την Τράπεζα

732.218

Στεγαστικά δάνεια

23.948

Επενδύσεις (Συμμετοχές)

9.377

Μετακινήσεις εργαζομένων από/προς την εργασία

413

Παραγωγή & διαχείριση αποβλήτων

Εκπομπές Αέριων Ρύπων ⁱ	2019	2018	Μεταβολή 2018-2019
Εκπομπές CO _{2,eq} (τόνοι) ⁱⁱ - Scope 1	6.632,25	2.424,23	173,58%
Εκπομπές CO _{2,eq} (τόνοι) ⁱⁱ - Scope 2 (location-based)	30.657,67	30.954,27	-0,96%
Εκπομπές CO _{2,eq} (τόνοι) ⁱⁱ - Scope 3 (χωρίς στεγαστικά δάνεια)	44.889,24 ⁱⁱⁱ	49.043,25	-8,47%
Εκπομπές CO _{2,eq} (τόνοι) ⁱⁱ - Scope 3 (με στεγαστικά δάνεια)	777.107,50 ^{iii,iv}	-	-
Συνολικές εκπομπές CO _{2,eq} (τόνοι) - Scope 1, 2, 3 (χωρίς στεγαστικά δάνεια)	82.179,15	82.421,75	-0,29%
Συνολικές εκπομπές CO _{2,eq} (τόνοι) - Scope 1, 2, 3 (με στεγαστικά δάνεια)	814.397,42	-	-
Εκπομπές CO _{2,eq} (κιλά/μ ²) - Scope 2 (location-based)	67,88	66,43	2,18%
Συνολικές εκπομπές CO _{2,eq} (τόνοι/εργαζόμενο) - Scope 1, 2, 3 (χωρίς στεγαστικά δάνεια)	7,15	6,68	6,98%
Συνολικές εκπομπές CO _{2,eq} (τόνοι/εργαζόμενο) - Scope 1, 2, 3 (με στεγαστικά δάνεια)	70,82	-	-
Εκπομπές CO _{2,eq} (τόνοι) - Scope 2 (market-based)	4.933,56 ^{v,vi}	0,00	-
Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα της Τράπεζας Πειραιώς ^{vii} Σημαντικότεροι Περιβαλλοντικοί Δείκτες	2019	2018	Μεταβολή 2018-2019
Ενέργεια (Ηλεκτρική Ενέργεια, Καύσιμα για θέρμανση και μετακινήσεις)			
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (GWh) - από το δίκτυο ηλεκτροδότησης	50,01	55,40	-9,72%
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (kWh) - από τα φωτοβολταϊκά συστήματα	895.209,43	555.217,08	61,24%
Συνολική κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (GWh)	50,91	55,96	-9%
Συνολική κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (GJ)	183.271,30	201.444,10	-9,02%
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (kWh/μ ²)	112,72	120,09	-6,13%
Κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης (λίτρα)	115.626	212.456	-45,58%
Κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης (GJ)	4.176,28	7.709,55	-45,83%
Επαγγελματικά ταξίδια με αεροπλάνο - αεροπορικό καύσιμο (tn)	159,02	196,46	-19,06%
Κατανάλωση καυσίμου diesel κίνησης (λίτρα)	497.506,59	479.954	3,66%
Κατανάλωση καυσίμου αμόλυβδης βενζίνης (λίτρα)	1.809.385,40	1.802.242	0,40%
Κατανάλωση καυσίμου LPG (λίτρα)	45.933,37	43.030	6,75%
Συνολική κατανάλωση καυσίμων (GJ) ^{viii}	80.658,32	57.894,38	39,32%
Συνολική κατανάλωση ενέργειας (GJ) - εντός του οργανισμού ^{ix,x}	263.874,19	234.244,07	12,65%
Συνολική κατανάλωση ενέργειας (GJ) - εκτός του οργανισμού ^{ix,xi}	11.337,06	61.189,84	-81,47%
Συνολικά διανυθέντα χιλιόμετρα (χλμ)	35.221.931	35.769.632	-1,53%
Αποφυγή μετακινήσεων λόγω εκπαίδευσης με e-learning (χλμ)	8.893.302,90	9.679.012	-8,12%

Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα της Τράπεζας Πειραιώς ^{vii} Σημαντικότεροι Περιβαλλοντικοί Δείκτες	2019	2018	Μεταβολή 2018-2019
Νερό			
Κατανάλωση νερού (m ³) ^v	85.675,00	96.879,79	-11,57%
Κατανάλωση νερού (m ³ /εργαζόμενο)	7,45	7,86	-5,22%
Αναλώσιμα			
Συνολική κατανάλωση συμβατικού χαρτιού (τόνοι) [I]	232,36	268,39	-13,42%
Συνολική κατανάλωση eco-label χαρτιού (τόνοι) [II]	777,57	847,22	-8,22%
Κατανάλωση FSC χαρτιού (τόνοι) [III]	20,99	42,40	-50,47%
Συνολική κατανάλωση χαρτιού (τόνοι) [I]+[II]+[III]	1.030,93	1.158,02	-10,98%
Συνολική κατανάλωση χαρτιού (κιλά/εργαζόμενο)	89,65	93,91	-4,53%
Ποσοστό χρήσης οικολογικού χαρτιού (πιστοποιημένο κατά FSC ή ανακυκλωμένο)			
προς συνολική κατανάλωση (%)	77,46	76,66	1,04%
Συνολική κατανάλωση μελανιών/toner (τεμάχια)	22.501	25.160	-10,57%
Συνολική κατανάλωση μελανιών/toner ανά εργαζόμενο (τεμάχια/εργαζόμενο)	1,96	2,04	-4,08%
Ποσοστό χρήσης αναγομωμένων έναντι αυθεντικών μελανιών/toner (%)	56,51	53,10	6,42%
Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων			
Ποσότητα χαρτιού που ανακυκλώθηκε (τόνοι)	265,79	376,06	-29,32%
Ποσότητα μελανιών και τόνερ που επαναχρησιμο- ποιήθηκαν/ανακυκλώθηκαν (τεμάχια)	9.837	15.663	-37,20%
Ποσότητα ΑΗΗΕ που ανακυκλώθηκαν (τόνοι)	96,13	254,04	-62,16%

- i Οι υπολογισμοί αφορούν το 100% των δραστηριοτήτων της Τράπεζας Πειραιώς στην Ελλάδα.
- ii Για τον υπολογισμό των ισοδύναμων εκπομπών CO₂ έχουν χρησιμοποιηθεί οι εξής συντελεστές: 1 για το CO₂, 25 για το CH₄ και 298 για το N₂O. Πιο αναλυτικά βλ. IPCC, Fourth Assessment Report (AR4), Working Group 1, Chapter 2, Changes in Atmospheric Constituents and in Radiative Forcing, Table 2.14, p. 212
- iii Κατά τη σύνταξη της παρούσας έκθεσης, μία εισηγμένη εταιρεία δεν είχε ανακοινώσει τα ετήσια οικονομικά της στοιχεία για το 2019.
- iv Έχουν συμπεριληφθεί και τα αποτελέσματα που προέκυψαν από τη μελέτη που ολοκληρώθηκε στο τέλος του 2018, σύμφωνα με την οποία αξιολογήθηκαν/αποτυπώθηκαν επιπρόσθετες κατηγορίες έμμεσων (score 3) εκπομπών για την Τράπεζα Πειραιώς.
- v Για τον υπολογισμό έχουν ληφθεί υπόψη: οι Εγγυήσεις Προέλευσης και το υπολειπόμενο ενεργειακό μίγμα για την Ελλάδα (Δημοσιευμένα Στοιχεία για το έτος 2018).
- vi Η Τράπεζα έχει εξασφαλίσει εγγυήσεις προέλευσης για τις 41.568,65 MWh.
- vii Οι υπολογισμοί αφορούν το 100% των δραστηριοτήτων της Τράπεζας Πειραιώς στην Ελλάδα.
- viii Στο συγκεκριμένο δείκτη περιλαμβάνεται η συνολική κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης και καυσίμων (πετρέλαιο κίνησης, βενζίνη, LPG/CNG) αυτοκινήτων εταιρικού στόλου.
- ix Στον συγκεκριμένο δείκτη έχει συμπεριληφθεί και η κατανάλωση ενέργειας από τις μετακινήσεις με τα αυτοκίνητα/δίκυκλα του εταιρικού στόλου.
- x Σχετικά με τους υπολογισμούς: 1) Πετρέλαιο κίνησης & βενζίνη: Net calorific value από IPCC (2006) και πυκνότητα από IEA 2005, 2) LPG/CNG: Net calorific value από National Inventory Report (March 2020) και πυκνότητα από IEA 2004, 3) Πετρέλαιο θέρμανσης: Net calorific value από National Inventory Report (March 2020) και πυκνότητα από IEA 2005.
- xi Στον συγκεκριμένο δείκτη περιλαμβάνονται όλες οι οδικές και αεροπορικές μετακινήσεις εξαιρούμενων εκείνων με τον εταιρικό στόλο.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη βελ-
τίωση Περιβαλλοντικών Επιδόσεων της Τράπεζας,
βλ. www.piraeusbankgroup.com>Εταιρική Υπευθυ-
νότητα>Περιβάλλον>Περιβαλλοντικοί Άξονες>Πε-
ριβαλλοντική Διαχείριση>Περιβαλλοντικό Απο-
τύπωμα>2019 Περιβαλλοντική Επίδοση Τράπεζας
Πειραιώς

ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΗΣ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ

Η Τράπεζα Πειραιώς προωθεί διαδικασίες και πολιτικές για την αξιολόγηση των επιπτώσεων και των ευκαιριών που προκύπτουν από την κλιματική αλλαγή σε κλάδους της ελληνικής οικονομίας που έχουν βαρύνουσα σημασία για την ίδια. Παράλληλα, συμβάλλει καθοριστικά στην προώθηση των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ) μέσω της χρηματοδότησής τους, καθώς και της πράσινης επιχειρηματικότητας στην Ελλάδα.

Η Τράπεζα Πειραιώς παρακολουθεί τις διεθνείς εξελίξεις για την κλιματική αλλαγή και συμμετέχει σε διεθνείς πρωτοβουλίες, όπως το Collective Commitment to Climate Action. Πρόκειται για μία πρωτοποριακή δέσμευση των τραπεζών που υπέγραψαν τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής του UNEP FI, με σκοπό την περαιτέρω εναρμόνιση των δραστηριοτήτων τους με τους διεθνείς κλιματικούς στόχους.

Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ

Για τη Στρατηγική της Τράπεζας Πειραιώς αναφορικά με την Κλιματική Αλλαγή βλ. www.piraeusbankgroup.com>Εταιρική Υπευθυνότητα>Περιβάλλον>Αρχές Περιβαλλοντικής Πολιτικής>Στρατηγική για την Κλιματική Αλλαγή

ΚΛΙΜΑΤΙΚΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΠΙΣΤΟΥΧΩΝ

Η Τράπεζα Πειραιώς πραγματοποιεί σε ετήσια βάση, μέσω της Εφαρμογής Διαχείρισης Κλιματικού Κινδύνου - ΕΔΚΚ (βλ. www.piraeusbankgroup.com>Εταιρική Υπευθυνότητα>Περιβάλλον>Περιβαλλοντικοί Άξονες>Εκτίμηση Κλιματικού Κινδύνου) που έχει αναπτύξει, την οικονομική αποτίμηση του κλιματικού κινδύνου των επιχειρηματικών πιστούχων¹² που προέρχονται από σημαντικούς για την Τράπεζα οικονομικούς κλάδους και δραστηριοποιούνται εντός Ελλάδος.

Χαρακτηριστικά δείγματος πιστούχων

Συνολικός Αριθμός Πιστούχων Δείγματος	13.948
Συνολικός Κύκλος Εργασιών Πιστούχων Δείγματος	€57.421.514.661
Διάρθρωση επιχειρηματικών πιστούχων ανά οικονομική δραστηριότητα	
Γραφεία	5.771
Γεωργία	3.903
Παραγωγή Ηλεκτρικής Ενέργειας	1.352
Μεταποίηση	1.460
Ξενοδοχεία	1.280
Ναυτιλία	123
Νοσοκομεία	59

Ο συνολικός κλιματικός κίνδυνος των επιχειρηματικών πιστούχων υπολογίστηκε για το έτος 2019 σε €1,05 δισ., έναντι €0,9 δισ. το 2018 και €0,5 δισ. το 2017, και αντιστοιχεί σε 1,8% επί του συνολικού κύκλου εργασιών τους. Ο φυσικός κίνδυνος αποτελεί το 32,7% (2018: 39,3%) και ο κίνδυνος μετάβασης το 67,3% (2018: 60,7%).

Η αύξηση του κλιματικού κινδύνου των επιχειρηματικών πιστούχων το 2019 συγκριτικά με τα προηγούμενα έτη οφείλεται στην αύξηση της τιμής των δικαιωμάτων εκπομπών αερίων φαινομένου θερμοκηπίου¹³, η οποία είχε ως αποτέλεσμα την αύξηση του κινδύνου μετάβασης.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζεται η σύνθεση του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου της Τράπεζας με βάση τον κύκλο εργασιών των δανειοδοτούμενων οικονομικών κλάδων κατά την τελευταία τριετία, με κριτήριο τον κλιματικό κίνδυνο.

¹² Η ΕΔΚΚ αποτιμά σε οικονομικούς όρους (€) τον κλιματικό κίνδυνο επιχειρηματικών πιστούχων βάσει του κύκλου εργασιών τους.

¹³ Μέση τιμή δικαιωμάτων στο Ευρωπαϊκό Σύστημα Εμπορίας Δικαιωμάτων Εκπομπών: €24,9/tCO₂ για το 2019, €16/tCO₂ για το 2018 και €7/tCO₂ για το 2017. Τα δεδομένα για τον υπολογισμό της μέσης τιμής αντλήθηκαν από την ιστοσελίδα του ΛΑΓΗΕ: <http://data1.lagie.gr>

Σύνθεση χαρτοφυλακίου βάσει κλιματικού κινδύνου των δανειοδοτούμενων οικονομικών κλάδων

Κατηγορίες Κλάδων Κλιματικού Κινδύνου	2019	2018	2017
Κλάδοι αρνητικού κλιματικού κινδύνου (όφελος)	1,1%	1,3%	1,6%
Κλάδοι μηδενικού κλιματικού κινδύνου	59,5%	59,8%	64,4%
Κλάδοι χαμηλού κλιματικού κινδύνου	31,0%	30,2%	24,4%
Κλάδοι μέσου κλιματικού κινδύνου	2,6%	7,1%	8,2%
Κλάδοι υψηλού κλιματικού κινδύνου	5,8%	1,5%	1,3%

Παρατηρείται ότι το 91,6% (2018: 91,3%) του χαρτοφυλακίου αφορά κλάδους από αρνητικό (όφελος) έως και χαμηλό κλιματικό κίνδυνο και μόνο το 8,4% αφορά κλάδους μέσου και υψηλού κλιματικού κινδύνου.

Λόγω της μεγάλης αύξησης της τιμής των δικαιωμάτων εκπομπής CO₂ (οι τιμές σχεδόν τετραπλασιάστηκαν μέσα σε μία διετία) αλλά και της δυνατότητας που έχουν ορισμένοι κλάδοι να μετακυλούν μέρος των αυξήσεων αυτών στους τελικούς καταναλωτές, κρίθηκε απαραίτητο να επαναπροσδιορισθούν τα όρια μέσης και υψηλής κατηγορίας κλιματικού κινδύνου ως εξής:

01. μέση κατηγορία: 1% < ΚΕΟΚ¹⁴ < 10% αντί για 1% < ΚΕΟΚ < 5%
02. υψηλή κατηγορία: ΚΕΟΚ > 10% αντί για ΚΕΟΚ > 5%

Για λόγους ιστορικότητας αλλά και διευκόλυνσης της σύγκρισης των αποτελεσμάτων, πραγματοποιήθηκε αναπροσαρμογή των κατηγοριών του κλιματικού κινδύνου συνολικά για τα έτη 2019, 2018 και 2017.

Η αύξηση του μεριδίου της κατηγορίας υψηλού κλιματικού κινδύνου από 1,5% το 2018 σε 5,8% το 2019 οφείλεται στην αύξηση του κλιματικού κινδύνου του κλάδου της ηλεκτροπαραγωγής. Πιο συγκεκριμένα, αυξάνεται από 3,8% το 2017 σε 8,1% το 2018 και σε 10,3% το 2019, μεταβολή η οποία αποδίδεται στην αύξηση της τιμής των δικαιωμάτων εκπομπών που προαναφέρθηκε. Ο συγκεκριμένος κλάδος έχει πολύ υψηλό κύκλο εργασιών (περίπου €6 δις.) και ως εκ τούτου συνεισφέρει αναλόγως στην αύξηση του μεριδίου του κύκλου εργασιών της κατηγορίας υψηλού κλιματικού κινδύνου.

Οι κατηγορίες κλάδων κλιματικού κινδύνου είναι οι εξής:

01. αρνητικού κλιματικού κινδύνου με ΚΕΟΚ < 0%
02. μηδενικού κλιματικού κινδύνου με ΚΕΟΚ = 0% (αφορά κλάδους που δεν εκτίθενται στην κλιματική αλλαγή)
03. χαμηλού κλιματικού κινδύνου με ΚΕΟΚ > 0% έως ≤ 1%
04. μέσου κλιματικού κινδύνου με ΚΕΟΚ > 1% έως ≤ 10%
05. υψηλού κλιματικού κινδύνου με ΚΕΟΚ > 10%

ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΛΙΜΑΤΙΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ (ΕΔΚΚ)

Το 2019 διενεργήθηκε μελέτη (gap analysis) για την αξιολόγηση των προτεινόμενων προσεγγίσεων του UNEP FI, σχετικά με τη διαχείριση του κλιματικού κινδύνου από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, όπως αποτυπώνονται στις εκθέσεις: "Extending our Horizons: Assessing Credit Risk and Opportunity in a Changing Climate" και "Navigating a New Climate: Assessing Credit Risk and Opportunity in a Changing Climate", συγκριτικά με τις υφιστάμενες δυνατότητες της ΕΔΚΚ, ώστε να εντοπιστούν διαφορές και συγκλίσεις.

Οι κυριότερες διαφορές των δύο μεθοδολογικών προσεγγίσεων αποτυπώθηκαν και στη συνέχεια διαμορφώθηκε σχέδιο δράσης για την εναρμόνιση της ΕΔΚΚ με τις προτάσεις του UNEP FI, το οποίο δομείται σε δύο φάσεις.

Η Α΄ Φάση εναρμόνισης της ΕΔΚΚ με τις συστάσεις του TCFD¹⁵, περιλαμβάνει τις ακόλουθες δράσεις:

01. Επικαιροποίηση με βάση τη νέα γενιά κλιματικών σεναρίων της IPCC.

¹⁴ Δείκτης Κλιματικής Έκθεσης Οικονομικού Κλάδου (ΚΕΟΚ): προκύπτει από τον λόγο της κλιματικής έκθεσης προς τον συνολικό κύκλο εργασιών των χρηματοδοτούμενων επιχειρήσεων του κλάδου και κατανέμεται σε 5 κατηγορίες κλάδων κλιματικού κινδύνου.

¹⁵ Η Τράπεζα Πειραιώς υιοθετεί την προτεινόμενη από το TCFD κατηγοριοποίηση κινδύνων: «φυσικός κίνδυνος» και «κίνδυνος μετάβασης» (transition risk). Ο όρος θεσμικός κίνδυνος που χρησιμοποιούσε η Τράπεζα σε προηγούμενες εκθέσεις περιλαμβάνεται στον «κίνδυνο μετάβασης».

02. Ενσωμάτωση των επιπτώσεων από ακραία καιρικά φαινόμενα.
03. Συνυπολογισμός του κόστους των έμμεσων εκπομπών.

Η Β΄ Φάση εναρμόνισης της ΕΔΚΚ θα περιλαμβάνει τις ακόλουθες δράσεις:

01. Εκτίμηση του κόστους των άμεσων και έμμεσων εκπομπών των εξεταζόμενων επιχειρήσεων καθώς και των επενδύσεων που απαιτούνται προκειμένου οι εν λόγω επιχειρήσεις να προβούν σε μεγάλες μειώσεις των εκπομπών τους.
02. Αξιολόγηση των επιπτώσεων που μπορεί να έχει η αύξηση του κόστους συμμόρφωσης για τις εξεταζόμενες επιχειρήσεις (στις τιμές προϊόντων αλλά και στα επίπεδα ζήτησης).
03. Πιλοτική χρήση της ΕΔΚΚ για την εκτίμηση του κλιματικού κινδύνου επιλεγμένων επιχειρήσεων.

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΒΙΟΠΟΙΚΙΛΟΤΗΤΑΣ

Η απώλεια της βιοποικιλότητας αποτελεί μία από τις σοβαρότερες περιβαλλοντικές προκλήσεις που αντιμετωπίζει σήμερα ο πλανήτης μας. Η Τράπεζα Πειραιώς έχει ενσωματώσει την προστασία της βιοποικιλότητας στην Περιβαλλοντική της Πολιτική και πραγματοποιεί δράσεις και προγράμματα σχετικά με την προστασία και την ανάδειξη της βιοποικιλότητας.

Στο πλαίσιο αυτό, υλοποίησε την περίοδο 2013-2018 το ευρωπαϊκό συγχρηματοδοτούμενο πρόγραμμα LIFE-Stymfalia, με το οποίο τέθηκαν οι βάσεις για την αποκατάσταση και τη μακροχρόνια προστασία και διαχείριση της Λίμνης Στυμφαλίας, συνδέοντας για πρώτη φορά την επιχειρηματικότητα με την προστασία της βιοποικιλότητας. Το 2019, εστάλη στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή η τελική Τεχνική Αναφορά, επισφραγίζοντας το κλείσιμο του προγράμματος. Ταυτόχρονα, έγιναν όλες οι απαραίτητες ενέργειες και εγκρίθηκε με Υπουργική Απόφαση το Σχέδιο Διαχείρισης, με το οποίο θα μπορούν να συνεχιστούν στο μέλλον οι κύριες διαχειριστικές δράσεις του προγράμματος από τον αρμόδιο Φορέα Διαχείρισης Πάρνωνα, Μουστού, Μαινάλου και Μονεμβασιάς.

Αναλυτικότερα για το πρόγραμμα LIFE-Stymfalia βλ. www.lifestymfalia.gr

Η Τράπεζα Πειραιώς συμμετέχει στην ευρωπαϊκή πλατφόρμα «Βιοποικιλότητα και Επιχειρηματικότητα» (EU Business@Biodiversity Platform). Η πλατφόρμα EU B@B παρέχει ένα φόρουμ, όπου σε ευρωπαϊκό επίπεδο δίνεται η δυνατότητα για συνεχή και

στρατηγικό διάλογο στο θέμα της διασύνδεσης επιχειρηματικότητας και βιοποικιλότητας. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα Πειραιώς συμμετέχει και στην ομάδα εργασίας EU CoP Finance@Biodiversity, η οποία αφορά κυρίως χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς.

Η Τράπεζα Πειραιώς συμμετέχει και στην πρωτοβουλία της Διεθνούς Ένωσης Προστασίας της Φύσης IUCN (International Union for Conservation of Nature) "Incubator for Nature Conservation", με στόχο την ανάδειξη επιχειρηματικών ευκαιριών για την ενίσχυση της χρηματοδότησης των προστατευόμενων περιοχών παγκοσμίως. Σε αυτό το πλαίσιο η IUCN έχει επιλέξει 10 προστατευόμενες περιοχές από όλο τον κόσμο, οι οποίες θα λειτουργήσουν ως μοντέλα αιεφόρου ανάπτυξης, χρηματοδοτώντας τα επιχειρησιακά τους σχέδια και βοηθώντας να αναπτύξουν καινοτόμους τρόπους δημιουργίας εσόδων για τη διαχείριση των περιοχών τους. Από την Ελλάδα έχει επιλεγεί η προστατευόμενη περιοχή της Λίμνης Παμβώτιδας.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Το 2019 εκπαιδεύτηκαν 89 Συντονιστές Περιβαλλοντικής Διαχείρισης με το ειδικά σχεδιασμένο e-learning για το EMAS και την Περιβαλλοντική Διαχείριση της Τράπεζας. Σκοπός των ειδικών μαθημάτων είναι να αναδειχθούν οι βασικές περιβαλλοντικές έννοιες και το περιβαλλοντικό έργο της Τράπεζας. Συνολικά, για το έτος 2019, οι ανθρωπόωρες εκπαίδευσης σε περιβαλλοντικά e-learning ανήλθαν στις 1.548.

ΕΤΗΣΙΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Κάθε χρόνο η Τράπεζα Πειραιώς διεξάγει τον «Διαγωνισμό Ανακύκλωσης Υλικών και Εξοικονόμησης Ενέργειας» για τις κτηριακές εγκαταστάσεις της: «Η Πράσινη Συμπεριφορά κερδίζει!». Οι εργαζόμενοι των Καταστημάτων και Κτηρίων που διακρίθηκαν, με βάση τις ποσότητες των υλικών που ανακυκλώθηκαν για χαρτί, μπαταρίες και μελανοδοχεία/τόνερ, παρέλαβαν δώρα με περιβαλλοντικό χαρακτήρα. Ο διαγωνισμός, που έλαβε χώρα για 9η συνεχή χρονιά, στοχεύει τόσο στη διαρκή βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσης της Τράπεζας όσο και στην ενεργοποίηση των εργαζόμενων.

ECO-DRIVING

14 στελέχη της Τράπεζας με εταιρικό όχημα συμμετείχαν το 2019 ως εθελοντές οδηγοί (Eco-driving Ambassadors) σε εκπαιδευτικό πρόγραμμα που υλοποιήθηκε σε συνεργασία με το ΚΑΠΕ (Κέντρο Ανανεώσιμων Πηγών και Εξοικονόμησης Ενέργειας) για τις αρχές της οικονομικής, οικολογικής και ασφαλούς οδήγησης (Eco-driving). Το Eco-driving είναι ένας έξυπνος και υπεύθυνος τρόπος οδήγησης, ο οποίος συμβάλλει στη μείωση της κατανάλωσης καυσίμου, στη μείωση των εκπομπών αέριων ρύπων, στην καλύτερη συντήρηση των οχημάτων και στον περιορισμό των τροχαίων ατυχημάτων. Σε συνέχεια της 3ωρης θεωρητικής και πρακτικής εκπαίδευσης των Eco-driving Ambassadors, ακολούθησε μηνιαία παρακολούθηση της οδηγικής τους συμπεριφοράς, με συστηματική καταγραφή σχετικών δεδομένων, που έδειξε ότι τα ποσοστά εξοικονόμησης καυσίμου αγγίζουν το 5,9%. Τον επόμενο χρόνο σχεδιάζονται περαιτέρω ενέργειες προώθησης και προβολής των αποτελεσμάτων του προγράμματος και των αρχών του Eco-driving.

ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ STANDS (ΜΠΑΡΕΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ) ΠΟΔΗΛΑΤΩΝ

Στο πλαίσιο προώθησης των φιλικών προς το περιβάλλον μετακινήσεων, τοποθετήθηκαν μπάρες στάθμευσης ποδηλάτων στο Κατάστημα της Κω, έπειτα από τη διενέργεια σχετικής μελέτης και τη λήψη απαιτούμενων αδειοδοτήσεων. Το πρόγραμμα αυτό αποτελεί συνέχεια των δράσεων που πραγματοποιήθηκαν το 2017 με την τοποθέτηση stands ποδηλάτων σε δύο Κτήρια Διοίκησης της Τράπεζας, καθώς και σε ένα Κατάστημα στην Τρίπολη.

ΠΡΑΣΙΝΕΣ ΕΙΔΗΣΕΙΣ

Οι «Πράσινες Ειδήσεις» αναρτώνται στο εσωτερικό διαδίκτυο (intranet) της Τράπεζας και συνέχισαν για μία ακόμα χρονιά να ενημερώνουν σε μηνιαία βάση τους εργαζόμενους σχετικά με σημαντικά περιβαλλοντικά νέα. Οι εργαζόμενοι που τις παρακολουθούν είναι περισσότεροι από 300 κάθε μήνα, κατά μέσο όρο.

YELLOWBLOG

Από το 2019, στο blog του yellow, του Προγράμματος Επιβράβευσης της Τράπεζας Πειραιώς, δημοσιεύονται σε μηνιαία βάση άρθρα σχετικά με τρέχοντα περιβαλλοντικά ζητήματα αλλά και γενικότερα θέματα βιώσιμης ανάπτυξης.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΤΗΝ ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ

Η παράμετρος «περιβάλλον» επηρεάζει όλα τα πεδία δραστηριότητας της ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ και αποτελεί το βασικό κριτήριο οργάνωσης και διαχείρισης της εταιρείας. Η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ παραμένει σε ευθυγράμμιση με την Περιβαλλοντική Πολιτική της, κατέχοντας όλες τις απαραίτητες περιβαλλοντικές άδειες για τις 25 Βιομηχανικές Περιοχές και Επιχειρηματικά Πάρκα αρμοδιότητάς της.

ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΥΓΡΩΝ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ

Η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ επεξεργάστηκε συνολικά 3.856.999 m³ βιομηχανικών υγρών αποβλήτων στις επτά (7) Μονάδες Καθαρισμού Αποβλήτων (ΜΚΑ) και διαχειρίστηκε 3.412,22 τόνους ιλύος.

Η εφαρμογή της βιοενίσχυσης στις ΜΚΑ Πατρών και Κομοτηνής έχει ως αποτέλεσμα την εξοικονόμηση της παραγόμενης ποσότητας ιλύος της τάξης του 82% για τη ΒΙΠΕ Πατρών και 78% για τη ΒΙΠΕ Κομοτηνής.

Αναφορικά με τη διαχείριση των υγρών αποβλήτων, η εταιρεία, τόσο με τις εφαρμογές λογισμικού με τις οποίες έχει εφοδιαστεί (π.χ. ηλεκτρονική πλατφόρμα περιβαλλοντικών δεδομένων) όσο και με εγκατάσταση online μετρητών, αποκτά αναβαθμισμένες δυνατότητες για έλεγχο του ρυπαντικού φορτίου. Κυρίως, με τα εργαλεία αυτά μπορεί να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις των διαδικασιών περιβαλλοντικής παρακολούθησης, όπως τίθενται από τα συστήματα του προτύπου ISO της εταιρείας και σε αυτές της περιβαλλοντικής νομοθεσίας.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΝΕΡΟΥ

Η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ συνολικά άντλησε 4.982.120 m³ νερού για τις ανάγκες των ΒΙΠΕ της, ενώ χρησιμοποιήθηκαν 31.657 κιλά υποχλωριώδους νατρίου για την απολύμανσή τους. Η εταιρεία παρείχε νερό σε 903 επιχειρήσεις του δευτερογενούς και τριτογενούς τομέα εντός των περιοχών της.

ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΤΗΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ εφάρμοσε πρόγραμμα περιβαλλοντικής παρακολούθησης για τα Βιομηχανικά και Επιχειρηματικά Πάρκα της, με ενδεικτικά μεγέθη για όλη τη διάρκεια του έτους τα ακόλουθα:

01. 100 αναλύσεις (100 κατά μ.ό. παραμέτρων) για τη διασφάλιση ποιότητας του δικτύου νερού σε περιοδική βάση.

02. 904 αναλύσεις (4 κατά μ.ό. παραμέτρων) δειγμάτων αποβλήτων σε εγκατεστημένες επιχειρήσεις στις ΒΙΠΕ Θεσσαλονίκης-ΜΕΑ, Πάτρας, Κομοτηνής, Ηρακλείου, Λαμίας, Λάρισας και Δράμας για τον έλεγχο της κατάστασης του δικτύου και των αποβλήτων προς επεξεργασία.
03. 87 περιοδικοί έλεγχοι τελικής εκροής των ΜΚΑ των 7 ΒΙΠΕ (Θεσσαλονίκης-ΜΕΑ, Πάτρας, Κομοτηνής, Ηρακλείου, Λαμίας, Λάρισας και Δράμας) και υδάτινων αποδεκτών σε συνεργασία με διαπιστευμένα εξωτερικά εργαστήρια.
04. 4.889 τακτικές μετρήσεις προσδιορισμού χλωρίου για τον επιτόπιο έλεγχο ποιότητας νερού ύδρευσης.
05. 1.678 περιοδικοί έλεγχοι και αντίστοιχες αναλύσεις (15 κατά μ.ό. παραμέτρων) για την επιβεβαίωση της καλής λειτουργίας ΜΚΑ στις ΒΙΠΕ Θεσσαλονίκης-ΜΕΑ, Πάτρας, Κομοτηνής, Ηρακλείου, Λαμίας, Λάρισας και Δράμας στα εργαστήρια της ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ.
06. 229 περιοδικοί έλεγχοι στα δίκτυα ομβροσυλλογής σε σταθερά σημεία για τον έλεγχο της ποιότητας των υδάτινων αποδεκτών των ΒΙΠΕ.
07. 80 επιτόπιοι προσδιορισμοί στάθμης θορύβου σε 22 ΒΙΠΕ.

Τα αποτελέσματα του προγράμματος περιβαλλοντικής παρακολούθησης της ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ κοινοποιούνται στο Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας, σε ετήσια βάση, αποδεικνύοντας τη συνέπεια και τη συμμόρφωσή της.



Σύνδεση με Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης
Υπεύθυνη Κατανάλωση και Παραγωγή



Διασφάλιση από ανεξάρτητο φορέα
Δείκτες GRI 302-1, 302-2, 305-1, 305-2, 305-3

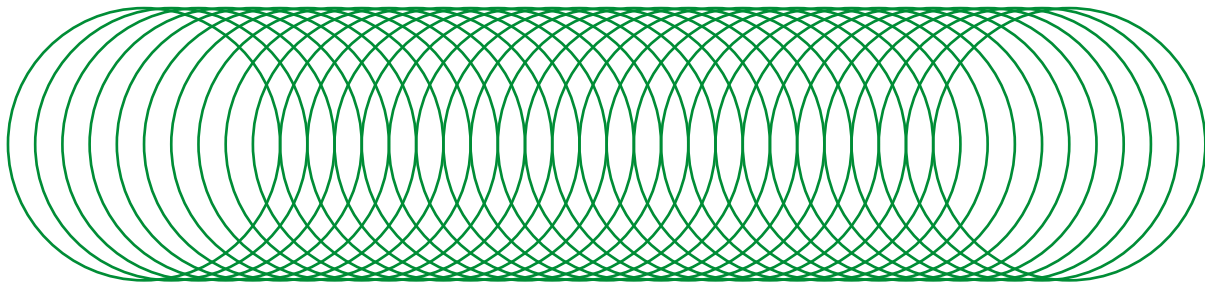
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΩΝ ΕΠΙΔΟΣΕΩΝ

Η Τράπεζα αναπτύσσει στρατηγικές για τη βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων και τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος από τη λειτουργία της.

73%

Αύξηση χρήσης Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ) ανά εργαζόμενο



~350

Κτηριακές υποδομές της Τράπεζας υποβλήθηκαν σε online παρακολούθηση ενεργειακών καταναλώσεων και κατανάλωσης νερού από το Ενεργειακό Γραφείο

Πιστοποιημένο Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ):

EMAS/ISO 14001:2015

Ευρωπαϊκός Κανονισμός / Διεθνές Πρότυπο

673

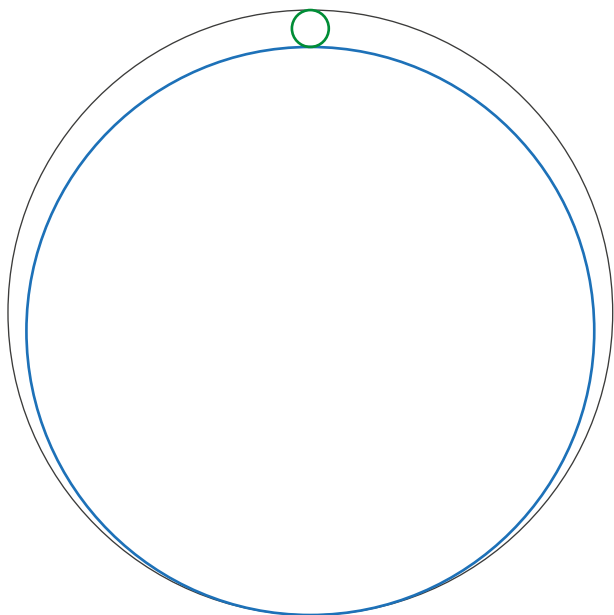
Κτηριακές υποδομές ενταγμένες στο ΣΠΔ

770

Εργαζόμενοι άμεσα εμπλεκόμενοι στο ΣΠΔ

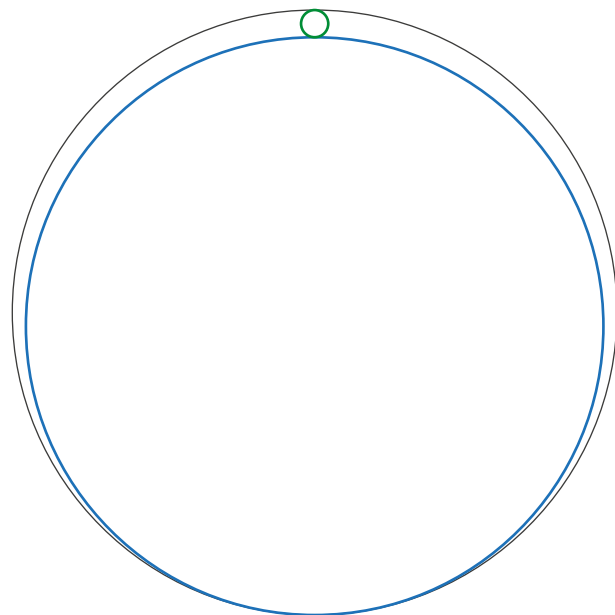
€5,5 εκατ.

Ετήσια εξοικονόμηση μέσω της υλοποίησης προγραμμάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης



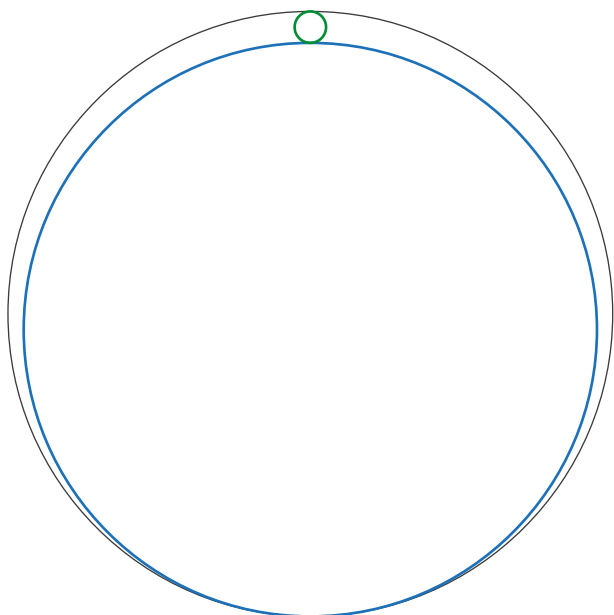
-6,1%

Μείωση κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας ανά m²



-4,5%

Μείωση κατανάλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο

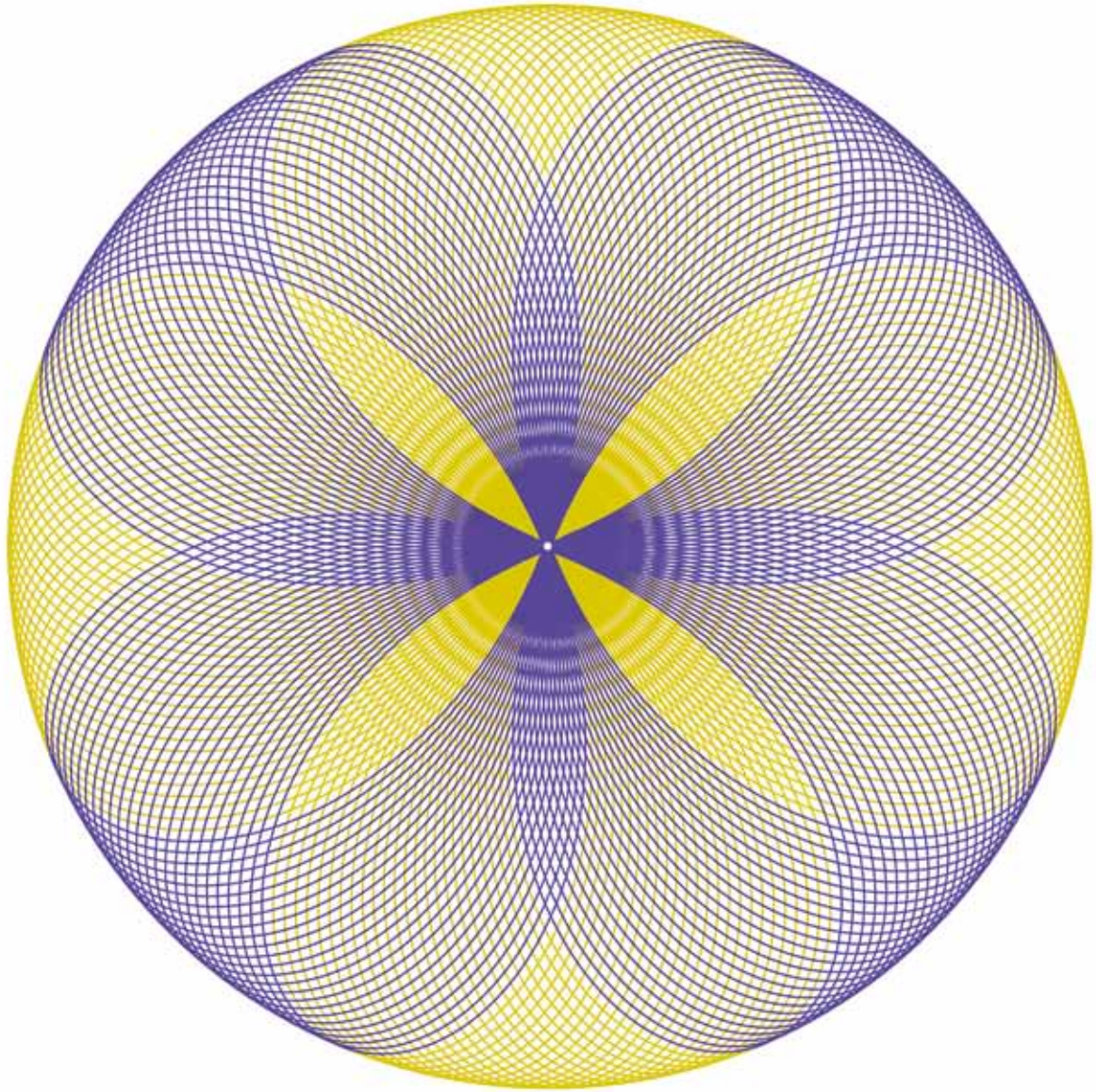


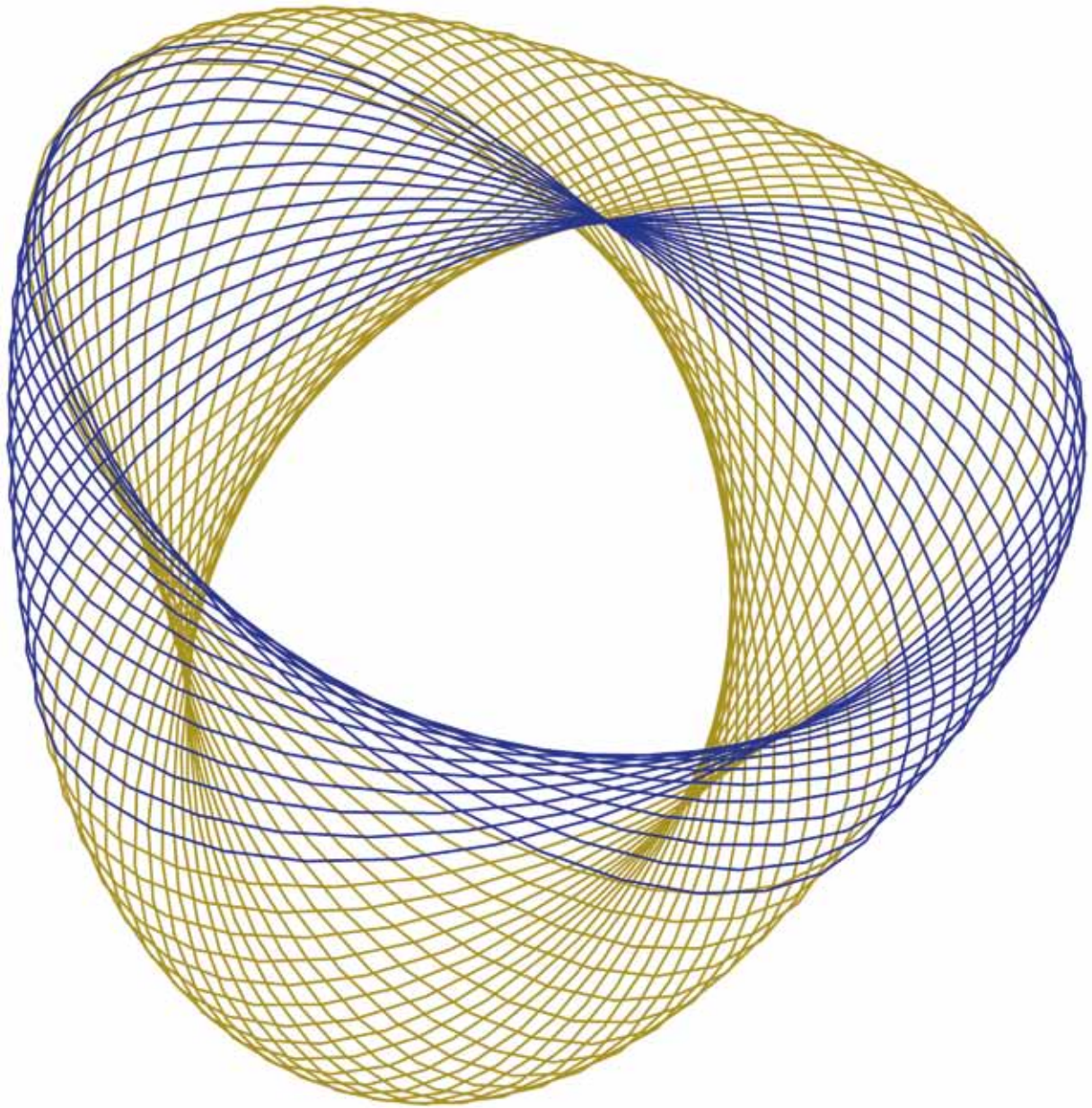
-5,2%

Μείωση κατανάλωσης νερού ανά εργαζόμενο

Στόχοι

- 10% μείωση κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας ανά m² - 3ετής στόχος με έτος αναφοράς το 2018
- Ένταξη της Τράπεζας στην πρωτοβουλία Science-Based Targets
- Πράσινες προμήθειες: 10% αύξηση ποσοστού χρήσης περιβαλλοντικά πιστοποιημένων χάρτινων αναλωσίμων - 3ετής στόχος με έτος αναφοράς το 2018





Επιλεγμένα Στοιχεία Ενοποιημένου Ισολογισμού (€ εκατ.)

Ενεργητικό	31/12/2019	31/12/2018
Ταμείο και Διαθέσιμα στις Κεντρικές Τράπεζες	3.349	2.572
Απαιτήσεις κατά Πιστωτικών Ιδρυμάτων	1.307	1.120
Συμφωνίες Επαναπώλησης Τίτλων Πελατών	38	103
Δάνεια και Απαιτήσεις κατά Πελατών στο αποσβέσιμο κόστος	39.162	39.757
Δάνεια και Απαιτήσεις κατά Πελατών που επιμετρώνται υποχρεωτικά στην εύλογη αξία μέσω αποτελεσματικών λογαριασμών	51	84
Απαιτήσεις από Χρεωστικούς Τίτλους στο αποσβέσιμο κόστος	1.121	208
Χρηματοοικονομικά μέσα Ενεργητικού αποτιμώμενα σε εύλογες αξίες μέσω αποτελεσματικών λογαριασμών	663	382
Χρηματοοικονομικά μέσα που επιμετρώνται υποχρεωτικά στην εύλογη αξία μέσω αποτελεσματικών λογαριασμών	131	110
Χρηματοοικονομικά μέσα που επιμετρώνται στην εύλογη αξία μέσω των λοιπών συνολικών εσόδων	1.647	2.270
Λοιπά Στοιχεία Ενεργητικού	13.654	13.552
Στοιχεία Ενεργητικού από Διακοπείσες Δραστηριότητες	108	1.721
Σύνολο Ενεργητικού	61.231	61.880
Παθητικό		
Υποχρεώσεις προς Πιστωτικά Ιδρύματα	3.296	5.548
Υποχρεώσεις προς Πελάτες	47.351	44.739
Υποχρεώσεις αποτιμώμενες στην εύλογη αξία μέσω αποτελεσμάτων	0	62
Υποχρεώσεις από Πιστωτικούς Τίτλους	481	528
Λοιπές Υποχρεώσεις	2.311	1.693
Υποχρεώσεις από Διακοπείσες Δραστηριότητες	19	1.804
Σύνολο Υποχρεώσεων	53.458	54.374
Ίδια Κεφάλαια αναλογούντα στους ιδιοκτήτες μητρικής	7.659	7.390
Δικαιώματα Μειοψηφίας	115	116
Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων	7.773	7.506
Σύνολο Υποχρεώσεων και Ιδίων Κεφαλαίων	61.231	61.880

Επιλεγμένα Στοιχεία Ενοποιημένων Αποτελεσμάτων (€ εκατ.)

	1/1-31/12/2019	1/1-31/12/2018
Καθαρά Έσοδα από Τόκους	1.435	1.410
Καθαρά Έσοδα Προμηθειών	318	339
Έσοδα από Μερίσματα	2	7
Καθαρά Κέρδη/ (Ζημίες) από Χρηματοοικονομικά μέσα που Αποτιμώνται στην Εύλογη Αξία μέσω Αποτελεσματικών Λογαριασμών	13	24
Κέρδος/(Ζημία) από Πώληση θυγατρικών, Συγγενών Εταιρειών και Επιχειρηματικών Δραστηριοτήτων	345	(3)
Καθαρά Κέρδη/(Ζημίες) από Χρηματοοικονομικά μέσα που Αποτιμώνται στην Εύλογη Αξία μέσω λοιπών Συνολικών Εσόδων	5	17
Λοιπά Έσοδα/(Έξοδα)	55	87
Σύνολο Καθαρών Εσόδων	2.174	1.882
Αμοιβές και Έξοδα Προσωπικού	(504)	(616)
Έξοδα Διοίκησης	(387)	(441)
Αποσβέσεις	(123)	(103)
Καθαρά Κέρδη/(Ζημίες) από Πώληση Ενσώματων Παγίων και Άυλων Στοιχείων Ενεργητικού	1	(1)
Σύνολο Λειτουργικών Εξόδων προ Προβλέψεων	(1.013)	(1.161)
Αποτελέσματα Συμμετοχών σε Συγγενείς Εταιρείες και Κοινοπραξίες	5	15
Κέρδη προ Προβλέψεων και Απομειώσεων	1.167	736
Προβλέψεις και Απομειώσεις	(778)	(656)
Κέρδη/(Ζημίες) προ Φόρων	389	80
Φόρος Εισοδήματος	(123)	93
Κέρδη/(Ζημίες) μετά από Φόρους από Συνεχιζόμενες Δραστηριότητες	266	173
Από Συνεχιζόμενες Δραστηριότητες		
Κέρδη/(Ζημίες) Αναλογούντα στους Μετόχους της Τράπεζας	270	185
Κέρδη/(Ζημίες) Αναλογούντα στα Δικαιώματα Μειοψηφίας	(4)	(11)
Από Διακοπείσες Δραστηριότητες		
Κέρδη/(Ζημίες) Αναλογούντα στους Μετόχους της Τράπεζας	10	(343)
Κέρδη/(Ζημίες) Αναλογούντα στα Δικαιώματα Μειοψηφίας	0	(1)
Ανθρώπινο Δυναμικό και Καταστήματα		
Ανθρώπινο Δυναμικό	12.553	14.940
Ανθρώπινο Δυναμικό που σχετίζεται με διακοπτόμενες δραστηριότητες	999	2.384
Καταστήματα	547	573

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΔΕΙΚΤΩΝ ΚΑΤΑ GRI



GRI Πρότυπο 2016	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Έκθεσης ή Παραπομπή	Παράλειψη	ΕΔ	Αρχές	Αρχές	TCFD
					Οικουμενικού Συμφώνου HE	Υπεύθυνης Τραπεζικής	
GRI 101: Οι Βάσεις							
Γενικές Δημοσιοποιήσεις (Επιλογή "Core")							
GRI 102:	102-1 Όνομα	Τράπεζα Πειραιώς ΑΕ	-	✓			
Γενικές Δημο-	του οργανισμού						
σιοποιήσεις	102-2 Δραστηριότητες, μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	<i>piraeusbankgroup.com</i> > Δραστηριότητες Ομίλου	-	✓		2η & 3η Αρχή Υπεύθυνης Τραπεζικής> ΕΒΑΔ σελ. 48-49	
	102-3 Τοποθεσία της έδρας	Αμερικής 4, Αθήνα, 105 64	-	✓			
	102-4 Τοποθεσία των δραστηριοτήτων	<i>piraeusbankgroup.com</i> > Προφίλ Ομίλου> Παρουσία Ομίλου	-	✓			
	102-5 Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	<i>piraeusbankgroup.com</i> > Ενημέρωση Επενδυ- τών>Εταιρική Διακυ- βέρνηση>Καταστατικό ΕΒΑΔ: Μετοχική Σύνθε- ση>σελ. 56-58	-	✓		5η Αρχή Υπεύθυ- νης Τραπεζικής> ΕΒΑΔ σελ. 48-49	
	102-6 Αγορές που εξυπηρετούνται	<i>piraeusbankgroup.com</i> > Ενημέρωση Επενδυ- τών>Εταιρική Διακυ- βέρνηση>Καταστατικό <i>piraeusbankgroup.com</i> > Ενημέρωση Επενδυτών> Οικονομικά Αποτε- λέσματα>Παρουσί- αση Αποτελεσμάτων 2019>σελ. 45 ΕΒΑΔ: Βασικά Χρηματο- οικονομικά Μεγέθη Ομίλου 2019>σελ. 27-34	-	✓			
	102-7 Μέγεθος του οργανισμού	<i>piraeusbankgroup.com</i> > Προφίλ Ομίλου>Συ- νοπτική Περιγραφή Ομίλου ΕΒΑΔ: Στοιχεία Αν- θρώπινου Δυναμικού Ομίλου>σελ. 195-197 ΕΒΑΔ: Βασικά Χρηματο- οικονομικά Μεγέθη Ομίλου 2019>σελ. 27-34 ΕΒΑΔ: Επιλεγμένα Στοι- χεία Ομίλου>σελ. 257-258	-	✓	6η Αρχή Οικονομικού Συμφώνου HE> ΕΒΑΔ σελ. 48		



GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Έκθεσης ή Παραπομπή	Παράλειψη	ΕΔ	Αρχές Οικουμενικού Συμφώνου HE	Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής	TCFD
Γενικές Δημοσιοποιήσεις (Επιλογή "Core")							
GRI 102: Γενικές Δημο- σιοποιήσεις		ΕΟΕ: Κατάσταση Αποτε- λεσμάτων>σελ. 106 και Κατάσταση Χρηματοοικο- νομικής Θέσης>σελ. 108 <i>piraeusbankgroup.com</i> > Ενημέρωση Επεν- δυτών>Οικονομικά Στοιχεία>Οικονομικά Αποτελέσματα>Παρου- σίαση Αποτελεσμάτων Έτους 2019>σελ. 29, 46					
102-8 Πληροφορίες για υπαλλήλους και άλλους εργαζόμενους		<i>piraeusbankgroup.com</i> > Προφίλ Ομίλου> Με μία Ματιά ΕΒΑΔ: Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου>σελ. 195-197 ΕΒΑΔ: Κατανομή με βάση τον τύπο Απασχόλησης και τη Σύμβαση Εργασίας> σελ. 197-198	-	✓		4η Αρχή Υπεύθυ- νης Τραπεζικής> ΕΒΑΔ σελ. 48-49	
102-9 Εφοδιαστική αλυσίδα		ΕΒΑΔ: Σχέση με Προμηθευτές> σελ. 98-99	-	✓		4η Αρχή Υπεύθυ- νης Τραπεζικής> ΕΒΑΔ σελ. 48-49	
102-10 Σημαντικές αλ- λαγές του οργανισμού και της εφοδιαστικής αλυσίδας		<i>piraeusbankgroup.com</i> > Προφίλ Ομίλου>Ιστορι- κή Διαδρομή Ομίλου ΕΒΑΔ: Σχέση με Προμη- θευτές>σελ. 98-99 ΕΒΑΔ: Βασικά Χρηματο- οικονομικά Μεγέθη Ομίλου 2019>σελ. 27-34 ΕΟΕ: Ετήσια Έκθεση Διοικητικού Συμβουλίου> σελ. 12-40	-	✓			
102-11 Αρχή της προφύλαξης		<i>piraeusbankgroup.com</i> > Εταιρική Υπευθυνότητα> Περιβάλλον>Περιβαλλο- ντικοί Άξονες>Περιβαλ- λοντική Διαχείριση>Πε- ριβαλλοντική Δήλωση της Τράπεζας Πειραιώς	-	✓		5η Αρχή Υπεύθυ- νης Τραπεζικής> ΕΒΑΔ σελ. 48-49	



GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Έκθεσης ή Παραπομπή	Παράλειψη	ΕΔ	Αρχές Οικουμενικού Συμφώνου ΗΕ	Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής	TCFD
Γενικές Δημοσιοποιήσεις (Επιλογή "Core")							
GRI 102: Γενικές Δημο- σιοποιήσεις		ΕΒΑΔ: Παρακολούθηση και Ανάλυση Περιβαλλοντικής Νομοθεσίας και Νομολογίας>σελ. 237 ΕΒΑΔ: Δήλωση Ανεξάρτητης Διασφάλισης>σελ. 17-19 ΕΒΑΔ: Συμμετοχή σε Διεθνείς Πρωτοβουλίες Αειφορίας>σελ. 48-51 ΕΒΑΔ: Τράπεζα Πειραιώς, Περιβάλλον και Αειφορία>σελ. 237 ΕΟΕ: Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης>4. Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου (ΣΕΕ) σελ. 82-88					
102-12 Εξωτερικές πρωτοβουλίες		ΕΒΑΔ: Συμμετοχή σε Διεθνείς Πρωτοβουλίες Αειφορίας>σελ. 48-51	-	✓			
102-13 Συμμετοχή σε οργανώσεις		Ελληνική Ένωση Τραπεζών (<i>hba.gr</i>) UN Global Compact (<i>unglobalcompact.org</i>) ΕΒΑΔ: Συμμετοχή σε Διεθνείς Πρωτοβουλίες Αειφορίας>σελ. 48-51 ΕΒΑΔ: Στηρίζοντας τη Νέα Γενιά και την Ανάπτυξη της Νεανικής Επιχειρηματικότητας>σελ. 215 ΕΒΑΔ: Ανάδειξη της Άυλης Πολιτιστικής Κληρονομιάς>σελ. 220-221 ΕΒΑΔ: Δίκτυο Μουσείων>σελ. 221-224	-	✓		4η & 5η Αρχή Υπεύθυνης Τραπεζικής> ΕΒΑΔ σελ. 48-49	
102-14 Δήλωση του υψηλότερα ιστάμενου υπευθύνου λήψης αποφάσεων		ΕΒΑΔ: Μήνυμα Προέδρου>σελ. 9-11 ΕΒΑΔ: Μήνυμα Διευθυντος Συμβούλου>σελ. 12-14	-	✓			



GRI Πρότυπο 2016	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Έκθεσης ή Παραπομπή	Παράλειψη	ΕΔ	Αρχές Οικουμενικού Συμφώνου HE	Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής	TCFD
Γενικές Δημοσιοποιήσεις (Επιλογή "Core")							
GRI 102: Γενικές Δημο- σιοποιήσεις	102-16 Αξίες, αρχές, πρότυπα και κώδικες συμπεριφοράς	ΕΒΑΔ: Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας>σελ. 46 ΕΒΑΔ: Εταιρική Διακυ- βέρνηση>σελ. 55-75 <i>piraeusbankgroup.</i> <i>com</i> >Ενημέρωση Επενδυτών>Εταιρική Διακυβέρνηση>Εσωτε- ρικός Κανονισμός Εται- ρικής Διακυβέρνησης & Λειτουργίας και Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας	-	✓	10η Αρχή Οικονομικού Συμφώνου HE> ΕΒΑΔ σελ. 48	5η & 6η Αρχή Υπεύθυνης Τρα- πεζικής>ΕΒΑΔ σελ. 48-49	
	102-18 Δομή διακυβέρ- νησης	ΕΟΕ: Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης>σελ. 41 ΕΒΑΔ: Εταιρική Διακυ- βέρνηση>σελ. 55-75	-	✓		5η Αρχή Υπεύθυ- νης Τραπεζικής> ΕΒΑΔ σελ. 48-49	
	102-40 Κατάλογος ομάδων ενδιαφερόμε- νων μερών	ΕΒΑΔ: Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη> σελ. 46	-	✓		4η Αρχή Υπεύθυ- νης Τραπεζικής> ΕΒΑΔ σελ. 48-49	
	102-41 Συλλογικές συμβάσεις	ΕΒΑΔ: Κατανομή με Βάση τον Τύπο Απασχόλησης και τη Σύμβαση Εργασίας> σελ. 197-198	-	✓	3η Αρχή Οικονομικού Συμφώνου HE> ΕΒΑΔ σελ. 48		
	102-42 Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμε- νων μερών	ΕΒΑΔ: Μεθοδολογία Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων>σελ. 37-43 ΕΒΑΔ: Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη>σελ. 46	-	✓			
	102-43 Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	ΕΒΑΔ: Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη>σελ. 46	-	✓		4η Αρχή Υπεύθυ- νης Τραπεζικής> ΕΒΑΔ σελ.48-49	
	102-44 Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν	ΕΒΑΔ: Μεθοδολογία Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων>σελ. 37-43 ΕΒΑΔ: Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη>σελ. 46	-	✓			


GRI Πρότυπο 2016	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Έκθεσης ή Παραπομπή	Παράλειψη	ΕΔ	Αρχές	Αρχές	TCFD
					Οικουμενικού Συμφώνου HE	Υπεύθυνης Τραπεζικής	
Γενικές Δημοσιοποιήσεις (Επιλογή "Core")							
GRI 102: Γενικές Δημο- σιοποιήσεις	102-45 Οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις	ΕΟΕ: σημείωση 23> Επενδύσεις σε Ενο- ποιούμενες Εταιρείες> σελ. 297 ΕΒΑΔ: Μεθοδολογία Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων>σελ. 37-43	-	✓			
	102-46 Καθορισμός του περιεχομένου του απολογισμού και των ορίων των θεμάτων	ΕΒΑΔ: Μεθοδολογία Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων>σελ. 37-43	-	✓		1η, 2η & 4η Αρχή Υπεύθυ- νης Τραπεζι- κής>ΕΒΑΔ σελ. 48-49	
	102-47 Λίστα ουσιαστι- κών θεμάτων	ΕΒΑΔ: Μεθοδολογία Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων>σελ. 37-43 ΕΒΑΔ: Παρουσίαση Δεικτών κατά GRI: «Ουσιαστικά Θέματα»> σελ. 265-273	-	✓		1η, 2η & 4η Αρχή Υπεύθυνης Τραπεζικής> ΕΒΑΔ σελ. 48-49	
	102-48 Αναδιατυ- πώσεις πληροφοριών	Δεν υπήρχαν	-	✓			
	102-49 Αλλαγές στη διαδικασία έκδοσης απολογισμού	ΕΒΑΔ: Μεθοδολογία Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων>σελ. 37-43	-	✓			
	102-50 Περίοδος αναφοράς	01/01/2019-31/12/2019	-	✓			
	102-51 Ημερομηνία πιο πρόσφατου προηγού- μενου απολογισμού	28/06/2019	-	✓			
	102-52 Κύκλος απολο- γισμού	Ετήσιος	-	✓			
	102-53 Υπεύθυνος επι- κοινωνίας για ερωτή- ματα αναφορικά με τον απολογισμό	Εταιρική Ανάπτυξη & Ενημέρωση Επεν- δυτών> investor_ relations@piraeusbank.gr	-	✓			
	102-54 Ισχυρισμός για τα κριτήρια συμφωνίας	ΕΒΑΔ: Μεθοδολογία Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων>σελ. 37-43	-	✓			
	102-55 Πίνακας Περιε- χομένων GRI	ΕΒΑΔ: Παρουσίαση Δεικτών κατά GRI> σελ. 259-273	-	✓			


GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Έκθεσης ή Παραπομπή	Παράλειψη	ΕΔ	Αρχές Οικουμενικού Συμφώνου HE	Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής	TCFD
Γενικές Δημοσιοποιήσεις (Επιλογή "Core")							
GRI 102: Γενικές Δημο- σιοποιήσεις	102-56 Εξωτερική διασφάλιση	ΕΒΑΔ: Δήλωση Ανεξάρτητης Διασφάλισης>σελ. 17-19 ΕΒΑΔ: Μεθοδολογία Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων>σελ. 37-43	-	✓		6η Αρχή Υπεύθυνης Τραπεζικής> ΕΒΑΔ σελ. 48-49	
Ουσιαστικά Θέματα							
Συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο (Q8)					10η Αρχή Οικονομικού Συμφώνου HE> ΕΒΑΔ σελ. 48	5η & 6η Αρχή Υπεύθυνης Τραπεζικής> ΕΒΑΔ σελ. 48-49	
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	ΕΒΑΔ:Μεθοδολογία Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων>σελ. 37-43 ΕΒΑΔ: Κανονιστική Συμμόρφωση>σελ. 75-78	-	✓			
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	ΕΒΑΔ: Κανονιστική Συμμόρφωση>σελ. 75-78	-	✓			
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	ΕΒΑΔ: Κανονιστική Συμμόρφωση>σελ. 75-78	-	✓			
GRI 205: Καταπολέμηση της διαφθοράς	205-2 Ενημέρωση και εκπαίδευση σχετικά με τις πολιτικές και τις διαδικασίες για την καταπολέμηση της διαφθοράς	ΕΒΑΔ: Κανονιστική Συμμόρφωση>σελ. 75-78	-	✓			
Προστασία προσωπικών δεδομένων (Q7)						4η & 6η Αρχή Υπεύθυνης Τραπεζικής> ΕΒΑΔ σελ. 48-49	
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	ΕΒΑΔ: Μεθοδολογία Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων>σελ. 37-43 ΕΒΑΔ: Προστασία Προσωπικών Δεδομένων>σελ. 169-172	-	✓			
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	ΕΒΑΔ: Προστασία Προσωπικών Δεδομένων>σελ. 169-172	-	✓			
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	ΕΒΑΔ: Προστασία Προσωπικών Δεδομένων>σελ. 169-172	-	✓			


GRI Πρότυπο		Ενότητα Έκθεσης ή			Αρχές	Αρχές	
2016	Δημοσιοποίηση	Παραπομπή	Παράλειψη	ΕΔ	Οικουμενικού Συμφώνου HE	Υπεύθυνης Τραπεζικής	TCFD
Ουσιαστικά Θέματα							
GRI 418:	418-1 Ουσιαστικές	ΕΒΑΔ: Προστασία Προ-	-	✓			
Απόρρητο	καταγγελίες που αφορούν	σωπικών Δεδομένων>					
Πελατών	τις παραβιάσεις του	σελ. 169-172					
	απόρρητου πελατών και						
	τις απώλειες δεδομένων						
	πελατών						
Υποστήριξη της νέας						1η & 3η Αρχή	
γενιάς (Q20)						Υπεύθυνης Τρα- πεζικής>	
						ΕΒΑΔ σελ. 48-49	
GRI 103:	103-1 Επεξήγηση του	ΕΒΑΔ: Μεθοδολογία	-	✓			
Διοικητική	ουσιαστικού θέματος	Ανάλυσης Ουσιαστικών					
Προσέγγιση	και των ορίων του	Θεμάτων>σελ. 37-43					
		ΕΒΑΔ: Πρόγραμμα Εταιρι- κής Υπευθυνότητας Project Future>σελ. 215-217					
		ΕΒΑΔ: Στηρίζοντας τη Νέα Γενιά και την Ανάπτυξη της Νεανικής Επιχειρηματι- κότητας>σελ. 215					
	103-2 Η διοικητική	ΕΒΑΔ: Πρόγραμμα Εταιρι- κής Υπευθυνότητας Project	-	✓			
	προσέγγιση και	Future>σελ. 215-217					
	οι πτυχές της	ΕΒΑΔ: Στηρίζοντας τη Νέα Γενιά και την Ανάπτυξη της Νεανικής Επιχειρηματι- κότητας>σελ. 215					
	103-3 Αξιολόγηση	ΕΒΑΔ: Πρόγραμμα Εταιρι- κής Υπευθυνότητας Project	-	✓			
	της διοικητικής προ- σέγγισης	Future>σελ. 215-217					
		ΕΒΑΔ:Στηρίζοντας τη Νέα Γενιά και την Ανάπτυξη της Νεανικής Επιχειρηματι- κότητας>σελ. 215					
GRI 203:	203-2 Σημαντικές	ΕΒΑΔ: Πρόγραμμα Εταιρι- κής Υπευθυνότητας Project	-	✓			
Έμμεσες	έμμεσες οικονομικές	Future>σελ. 215-217					
Οικονομικές	επιπτώσεις	ΕΒΑΔ: Στηρίζοντας τη Νέα Γενιά και την Ανάπτυξη					
Επιπτώσεις							



GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Έκθεσης ή Παραπομπή	Παράλειψη	ΕΔ	Αρχές Οικουμενικού Συμφώνου HE	Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής	TCFD
Ουσιαστικά Θέματα							
		της Νεανικής Επιχειρηματικότητας>σελ. 215					
Διαχείριση κινδύνων (Q10)					10η Αρχή Οικονομικού Συμφώνου HE> EBAΔ σελ. 48	2η Αρχή Υπεύθυνης Τραπεζικής> EBAΔ σελ. 48-49	Πυλώνας 1ος, 2ος & 3ος> EBAΔ: Συστάσεις TCFD>σελ. 51
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	EBAΔ: Μεθοδολογία Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων>σελ. 37-43 EBAΔ: Διαχείριση Κινδύνων>σελ. 81-97	-	✓			
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	EBAΔ: Διαχείριση Κινδύνων>σελ. 81-97	-	✓			
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	EBAΔ: Διαχείριση Κινδύνων>σελ. 81-97	-	✓			
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις	102-30 Αποτελεσματικότητα των διαδικασιών διαχείρισης κινδύνου	EBAΔ: Διαχείριση Κινδύνων>σελ. 81-97	-	✓			
Προώθηση της υλικής και άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς της χώρας (Q18)						1η Αρχή Υπεύθυνης Τραπεζικής> EBAΔ σελ. 48-49	
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	EBAΔ: Μεθοδολογία Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων>σελ. 37-43 EBAΔ: ΠΙΟΠ>σελ. 218-229	-	✓			
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	EBAΔ: ΠΙΟΠ>σελ. 218-229	-	✓			
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	EBAΔ: ΠΙΟΠ>σελ. 218-229	-	✓			
GRI 203: Έμμεσες Οικονομικές Επιπτώσεις	203-1 Επενδύσεις σε υποδομή και υποστηριζόμενες υπηρεσίες	<i>riop.gr</i> EBAΔ: ΠΙΟΠ>σελ. 218-229	-	✓			




GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Έκθεσης ή Παραπομπή	Παράλειψη	ΕΔ	Αρχές Οικουμενικού Συμφώνου HE	Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής	TCFD
Ουσιαστικά Θέματα							
	203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις	<i>riop.gr</i> ΕΒΑΔ: Δίκτυο Μουσείων>σελ. 221-224	-	✓			
Εταιρική διακυβέρνηση (Q9)					10η Αρχή Οικονομικού Συμφώνου HE> ΕΒΑΔ σελ. 48	5η Αρχή Υπεύθυνης Τραπεζικής> ΕΒΑΔ σελ. 48-49	Πυλώνας 1ος> ΕΒΑΔ: Συστάσεις TCFD> σελ. 51
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	ΕΒΑΔ: Μεθοδολογία Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων>σελ. 37-43 ΕΒΑΔ: Εταιρική Διακυβέρνηση>σελ. 55-75	-	✓			
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	ΕΒΑΔ: Εταιρική Διακυβέρνηση>σελ. 55-75	-	✓			
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	ΕΒΑΔ: Εταιρική Διακυβέρνηση>σελ. 55-75	-	✓			
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις	102-22 Σύνοψη του ανώτατου διοικητικού οργάνου και των επιτροπών του	ΕΒΑΔ: Εταιρική Διακυβέρνηση>σελ. 55-75	-	✓			
Υποστήριξη τοπικών κοινωνιών (Q17)						1η Αρχή Υπεύθυνης Τραπεζικής> ΕΒΑΔ σελ. 48-49	
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	ΕΒΑΔ: Μεθοδολογία Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων>σελ. 37-43 ΕΒΑΔ: ΠΙΟΠ>σελ. 218-229	-	✓			
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	ΕΒΑΔ: ΠΙΟΠ>σελ. 218-229	-	✓			
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	ΕΒΑΔ: ΠΙΟΠ>σελ. 218-229	-	✓			
GRI 203: Έμμεσες Οικονομικές Επιπτώσεις	203-1 Επενδύσεις σε υποδομή και υποστηριζόμενες υπηρεσίες	<i>riop.gr</i> ΕΒΑΔ: ΠΙΟΠ>σελ. 218-229	-	✓			
	203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις	<i>riop.gr</i> ΕΒΑΔ: Δίκτυο Μουσείων>σελ. 221-224	-	✓			

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Έκθεσης ή Παραπομπή	Παράλειψη	ΕΔ	Αρχές Οικουμενικού Συμφώνου HE	Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής	TCFD
Ουσιαστικά Θέματα							
Βελτίωση περιβαλλοντικών επιδόσεων (Q16)					7η, 8η & 9η Αρχή Οικονομικού Συμφώνου HE> EBAΔ σελ. 48	1η & 2η Αρχή Υπεύθυνης Τραπεζικής> EBAΔ σελ. 48-49	Πυλώνας 1ος, 2ος, 3ος, & 4ος> EBAΔ: Συστάσεις TCFD>σελ. 51
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	EBAΔ: Μεθοδολογία Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων>σελ. 37-43 piraeusbankgroup.com > Εταιρική Υπευθυνότητα>Περιβάλλον>Αρχές Περιβαλλοντικής Πολιτικής>Περιβαλλοντική Πολιτική piraeusbankgroup.com > Εταιρική Υπευθυνότητα>Περιβάλλον> Περιβαλλοντικοί Άξονες>Περιβαλλοντική Διαχείριση>Περιβαλλοντική Δήλωση της Τράπεζας Πειραιώς EBAΔ: Περιβάλλον>σελ. 235-252	-	✓			
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	EBAΔ: Περιβάλλον>σελ. 235-252	-	✓			
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	EBAΔ: Περιβάλλον>σελ. 235-252	-	✓			
GRI 302: Ενέργεια	302-1 Κατανάλωση ενέργειας μέσα στον οργανισμό	EBAΔ: Κατανάλωση Ενέργειας>σελ. 238-240 EBAΔ: Πίνακας Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος της Τράπεζας Πειραιώς>σελ. 246-247	-	✓			
	302-2 Κατανάλωση ενέργειας εκτός του οργανισμού	EBAΔ: Κατανάλωση Ενέργειας>σελ. 238-240 EBAΔ: Πίνακας Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος της Τράπεζας Πειραιώς>σελ. 246-247	-	✓			

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Έκθεσης ή Παραπομπή	Παράλειψη	ΕΔ	Αρχές Οικουμενικού Συμφώνου HE	Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής	TCFD
Ουσιαστικά Θέματα							
GRI 305:	305-1 Άμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (πεδίο εφαρμογής 1)	ΕΒΑΔ: Εκπομπές Αέριων Ρύπων>σελ. 244-245 ΕΒΑΔ: Πίνακας Εκπομπών Αέριων Ρύπων>σελ. 246	-	✓			
Εκπομπές Αερίων							
	305-2 Ενέργεια έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (πεδίο εφαρμογής 2)	ΕΒΑΔ: Εκπομπές Αέριων Ρύπων>σελ. 244-245 ΕΒΑΔ: Πίνακας Εκπομπών Αέριων Ρύπων>σελ. 246	-	✓			
	305-3 Άλλες έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (πεδίο εφαρμογής 3)	ΕΒΑΔ: Εκπομπές Αέριων Ρύπων>σελ. 244-245 ΕΒΑΔ: Πίνακας Εκπομπών Αέριων Ρύπων>σελ. 246	-	✓			
Δημιουργία οικονομικής αξίας (Q1)						2η Αρχή Υπεύθυνης Τραπεζικής> ΕΒΑΔ σελ. 48-49	
GRI 103:	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	ΕΒΑΔ: Μεθοδολογία Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων>σελ. 37-43 ΕΒΑΔ: Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου>σελ. 12-14 ΕΒΑΔ: Δημιουργία Οικονομικής Αξίας>σελ. 213-214	-	✓			
Διοικητική Προσέγγιση							
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	ΕΒΑΔ: Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου>σελ. 12-14 ΕΒΑΔ: Δημιουργία Οικονομικής Αξίας>σελ. 213-214	-	✓			
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	ΕΒΑΔ: Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου>σελ. 12-14 ΕΒΑΔ: Δημιουργία Οικονομικής Αξίας>σελ. 213-214	-	✓			
GRI 201:	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	ΕΒΑΔ: Δημιουργία Οικονομικής Αξίας>σελ. 213-214	-	✓			
Οικονομική Επίδοση							

GRI Πρότυπο		Ενότητα Έκθεσης ή			Αρχές	Αρχές	
2016	Δημοσιοποίηση	Παραπομπή	Παράλειψη	ΕΔ	Οικουμενικού Συμφώνου HE	Υπεύθυνης Τραπεζικής	TCFD
Ουσιαστικά Θέματα							
Αξιοποίηση νέων τεχνολογιών (Q2)						2η Αρχή Υπεύθυνης Τραπεζικής> ΕΒΑΔ σελ. 48-49	
GRI 103:	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	ΕΒΑΔ: Μεθοδολογία Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων>σελ. 37-43 ΕΒΑΔ: Digital Banking- Αξιοποίηση των Νέων Τεχνολογιών για την Αναβάθμιση της Εξυπηρέτησης Πελατών> σελ. 117-122 ΕΒΑΔ: Τεχνολογία Ομίλου>σελ. 150-151	-	✓			
Διοικητική Προσέγγιση	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	ΕΒΑΔ: Digital Banking- Αξιοποίηση των Νέων Τεχνολογιών για την Αναβάθμιση της Εξυπηρέτησης Πελατών> σελ. 117-122 ΕΒΑΔ: Τεχνολογία Ομίλου>σελ. 150-151	-	✓			
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	ΕΒΑΔ: Digital Banking- Αξιοποίηση των Νέων Τεχνολογιών για την Αναβάθμιση της Εξυπηρέτησης Πελατών> σελ. 117-122 ΕΒΑΔ: Τεχνολογία Ομίλου>σελ. 150-151	-	✓			
Δεν υπάρχει διαθέσιμο Πρότυπο GRI	Δείκτης Τράπεζας Πειραιώς: Χρήση ψηφιακών καναλιών εξυπηρέτησης (το ποσοστό συναλλαγών που πραγματοποιείται σε ψηφιακά κανάλια σε σχέση με τον συνολικό αριθμό συναλλαγών).	ΕΒΑΔ: Digital Banking- Αξιοποίηση των Νέων Τεχνολογιών για την Αναβάθμιση της Εξυπηρέτησης Πελατών> σελ. 117-122 ΕΒΑΔ: Τεχνολογία Ομίλου>σελ. 150-151	-	✓			

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Έκθεσης ή Παραπομπή	Παράλειψη	ΕΔ	Αρχές Οικουμενικού Συμφώνου ΗΕ	Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής	TCFD
Ουσιαστικά Θέματα							
	Δείκτης Gartner: Αναλογία λειτουργικών δαπανών έναντι επενδυτικών δαπανών πληροφορικής.						
Υπεύθυνες χρηματοδοτήσεις/ επενδύσεις, κοινωνικά και περιβαλλοντικά τραπεζικά προϊόντα/υπηρεσίες (Q3)		 			7η, 8η & 9η Αρχή Οικονομικού Συμφώνου ΗΕ> ΕΒΑΔ σελ. 48	2η & 3η Αρχή Υπεύθυνης Τραπεζικής> ΕΒΑΔ σελ. 48-49	Πυλώνες 1ος, 2ος, 3ος, & 4ος> ΕΒΑΔ: Συστάσεις TCFD>σελ. 51
GRI 103:	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	ΕΒΑΔ: Μεθοδολογία Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων>σελ. 37-43 ΕΒΑΔ: Development & Sustainable Banking> σελ. 129-135	-	✓			
Διοικητική Προσέγγιση	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	ΕΒΑΔ: Development & Sustainable Banking>σελ. 129-135	-	✓			
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	ΕΒΑΔ: Development & Sustainable Banking> σελ. 129-135	-	✓			
FS:	FS-8 Χρηματική αξία προϊόντων και υπηρεσιών τα οποία είναι σχεδιασμένα για συγκεκριμένα περιβαλλοντικά οφέλη ανά επιχειρηματικό τομέα και ταξινομημένα ανά σκόπο	ΕΒΑΔ: Development & Sustainable Banking>σελ. 129-135	-	✓			
Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων							

GRI Πρότυπο	Ενότητα Έκθεσης ή	Αρχές	Αρχές			
2016	Δημοσιοποίηση	Παραπομπή	Παράλειψη	ΕΔ	Οικουμενικού Συμφώνου ΗΕ	Υπεύθυνης Τραπεζικής TCFD
Ουσιαστικά Θέματα						
Διασφάλιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων μέσα σε ένα ασφαλές και σύγχρονο περιβάλλον εργασίας (Q12)		  			1η, 2η, 4η, 5η & 6η Αρχή Οικονομικού Συμφώνου ΗΕ> ΕΒΑΔ σελ. 48	5η & 6η Αρχή Υπεύθυνης Τραπεζικής> ΕΒΑΔ σελ. 48-49
GRI 103:	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	ΕΒΑΔ: Μεθοδολογία Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων>σελ. 37-43 ΕΒΑΔ: Ανθρώπινα Δικαιώματα στον Χώρο Εργασίας, Πλαίσιο Αναφοράς, Επικοινωνία και Εκπαίδευση> σελ. 202-203	-	✓		
Διοικητική Προσέγγιση	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	ΕΒΑΔ: Ανθρώπινα Δικαιώματα στον Χώρο Εργασίας, Πλαίσιο Αναφοράς, Επικοινωνία και Εκπαίδευση> σελ. 202-203	-	✓		
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	ΕΒΑΔ: Ανθρώπινα Δικαιώματα στον Χώρο Εργασίας, Πλαίσιο Αναφοράς, Επικοινωνία και Εκπαίδευση> σελ. 202-203	-	✓		
GRI 412:	412-2 Κατάρτιση των εργαζόμενων σχετικά με τις πολιτικές και τις διαδικασίες για τα ανθρώπινα δικαιώματα	ΕΒΑΔ: Ανθρώπινα Δικαιώματα στον Χώρο Εργασίας, Πλαίσιο Αναφοράς, Επικοινωνία και Εκπαίδευση> σελ. 202-203	-	✓		
Αξιολόγηση Ανθρώπινων Δικαιωμάτων						

Σημειώσεις:

ΕΒΑΔ: Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης & Δραστηριοτήτων 2019

ΕΟΕ: Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2019

ΕΔ: Εξωτερική Διασφάλιση

ΠΙΟΠ: Πολιτιστικό Ίδρυμα Ομίλου Πειραιώς

Στον παραπάνω πίνακα χρησιμοποιούνται σύντομες περιγραφές των δεικτών GRI για λόγους ανάγνωσης του πίνακα.

Για αναλυτικότερη περιγραφή ακολουθήστε το www.globalreporting.org/standards/gri-standards-download-center/

[www.piraeusbankgroup.com
/annual-report](http://www.piraeusbankgroup.com/annual-report)