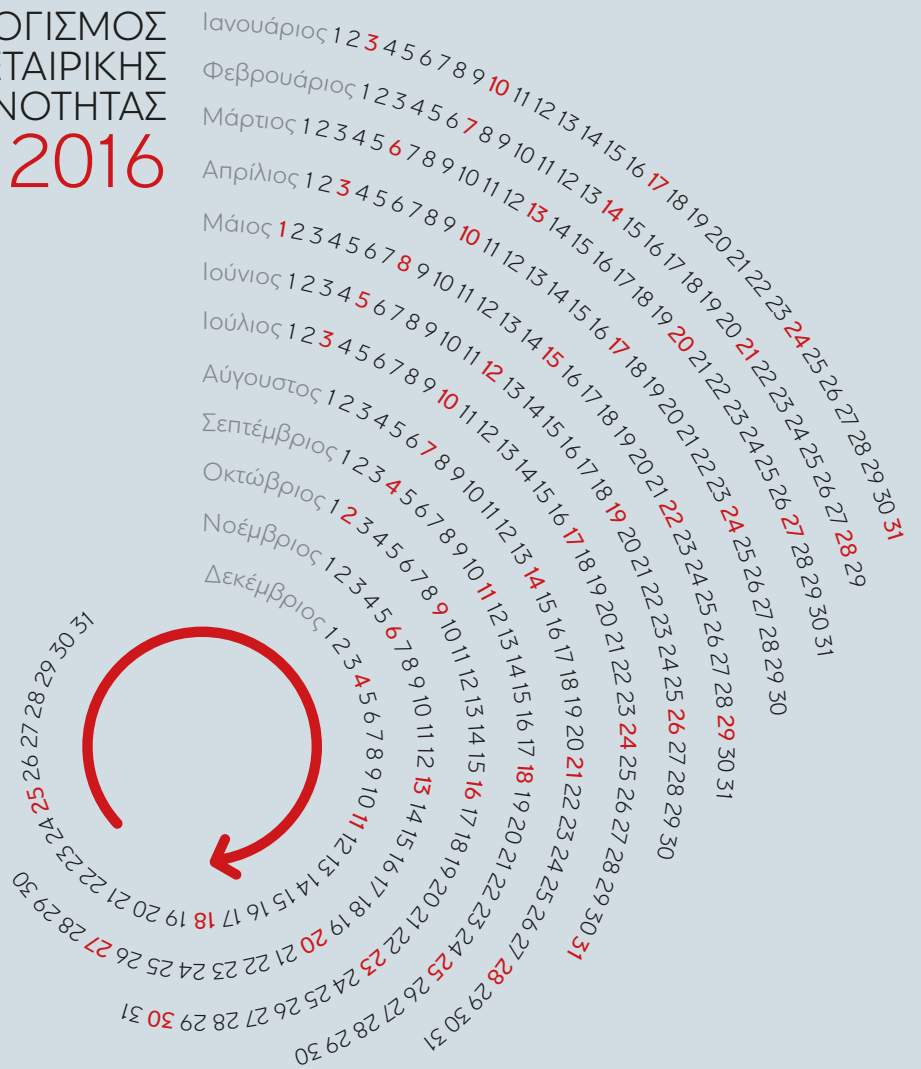
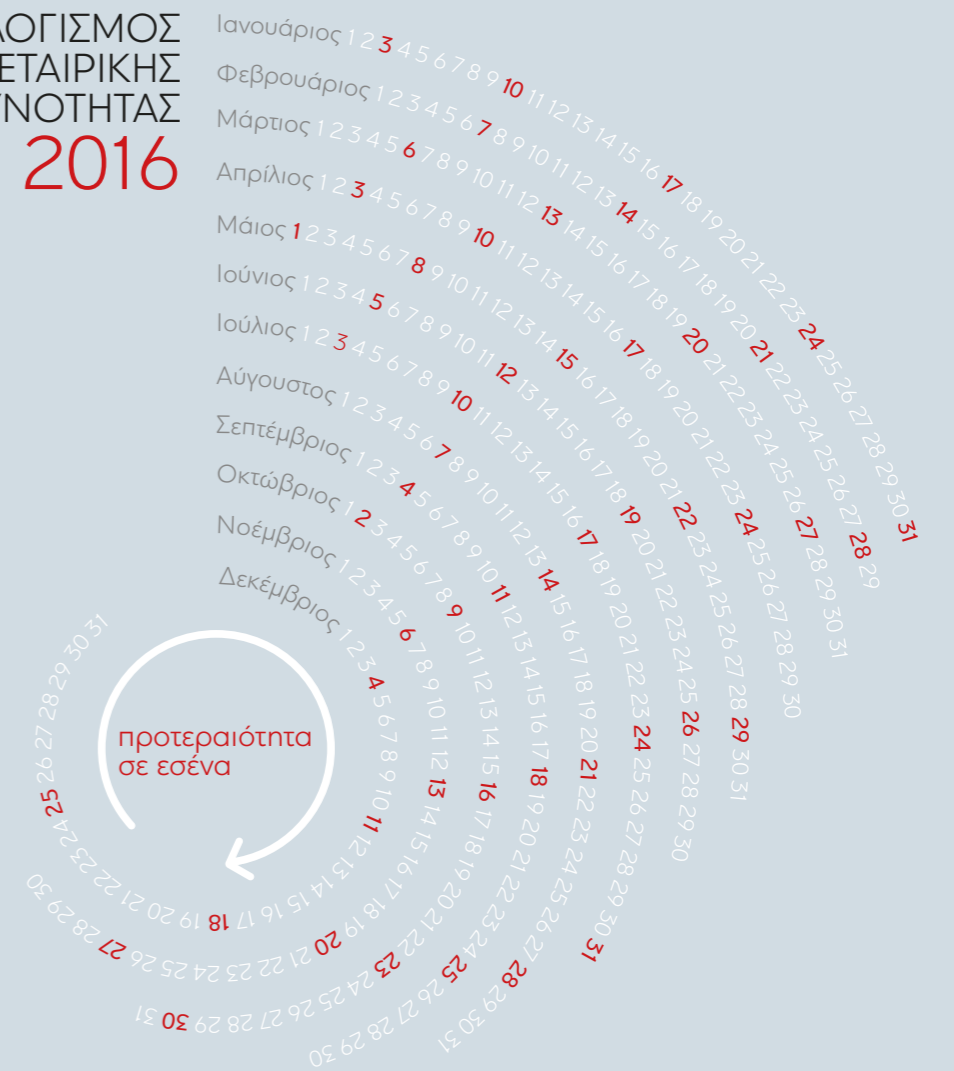


ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ
2016



ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ
2016



ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ
2016

Περιεχόμενα





Περιεχόμενα

σελ. 9	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους	σελ. 61	Προτεραιότητα στην Κοινωνία
σελ. 13	Προφίλ Eurobank	<ul style="list-style-type: none"> ↻ Παιδεία ↻ Κοινωνική Αλληλεγγύη ↻ Αθλητισμός ↻ Πολιτισμός ↻ Αποταμίευση ↻ Ιστορικό Αρχείο 	
σελ. 17	Μεθοδολογία Εκπόνησης	σελ. 75	Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας
σελ. 21	Εταιρική Υπευθυνότητα	<ul style="list-style-type: none"> ↻ Αξιοποίηση Ανθρώπινου Δυναμικού ↻ Επαγγελματική Ανάπτυξη & Εκπαίδευση ↻ Η Επικοινωνία μέσα στον Όμιλο ↻ Παροχές ↻ Εθελοντισμός 	
	<ul style="list-style-type: none"> ↻ Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας ↻ Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας ↻ Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη ↻ Ανάλυση Ουσιαστικότητας ↻ Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας ↻ Συμμετοχές σε Ενώσεις & Οργανισμούς ↻ Διακρίσεις 2016 	σελ. 93	Προτεραιότητα στο Περιβάλλον
σελ. 37	Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές	<ul style="list-style-type: none"> ↻ Περιβαλλοντική Πολιτική ↻ Περιβαλλοντικές Επιδόσεις ↻ «Πράσινα» Προϊόντα & Υπηρεσίες 	
	<ul style="list-style-type: none"> ↻ Σχέσεις με Πελάτες ↻ Υπεύθυνη Ενημέρωση Πελατών ↻ Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα ↻ Υπεύθυνο Marketing & Επικοινωνία ↻ Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών ↻ Σχέσεις με Προμηθευτές 	σελ. 105	Διεθνής Παρουσία & Εταιρική Υπευθυνότητα
σελ. 47	Προτεραιότητα στην Οικονομία	σελ. 113	Παραρτήματα
	<ul style="list-style-type: none"> ↻ Εξωστρέφεια ↻ Επιχειρηματικότητα ↻ Καινοτομία & Νεανική Επιχειρηματικότητα 	<ul style="list-style-type: none"> ↻ Ευρετήριο Γενικών & Ειδικών Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων GRI G4 ↻ Αντιστοίχιση Δεικτών GRI με το Πρότυπο ISO 26000:2010 	

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ
2016

Γράμμα προς τους
Κοινωνικούς
Εταίρους





Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους

G4-1

Το 2016 υπήρξε για την Eurobank το πρώτο έτος κερδοφορίας και εσωτερικής αύξησης κεφαλαίων μετά από έξι χρόνια. Η επιστροφή στην κερδοφορία συντελέστηκε μέσα σε ένα περιβάλλον σταθεροποίησης της οικονομίας, που επιβεβαίωσε ότι ο στρατηγικός σχεδιασμός της Τράπεζας είναι στη σωστή κατεύθυνση και αποδίδει καρπούς όταν το περιβάλλον δεν είναι απαγορευτικό. Η στρατηγική μας περιλαμβάνει, αλλά δεν εξαντλείται στις οικονομικές επιδόσεις. Αντιμετωπίζει ολιστικά τη συμβολή της Eurobank στην οικονομία και έχει ως βασική συνιστώσα τον ενεργό ρόλο της Τράπεζας ως «εταιρικού πολίτη». Η υπηρεσία προς την κοινωνία σε όλες τις χώρες όπου έχουμε δραστηριότητα αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της εταιρικής μας ταυτότητας, στην πιο ευρεία της έννοια που περιλαμβάνει τόσο τη στήριξη της οικονομίας και της ευημερίας μέσω της οικονομικής ανάπτυξης όσο και την ενίσχυση άλλων πτυχών της κοινωνικής ζωής, όπως η Παιδεία, ο Πολιτισμός, ο Αθλητισμός, το Περιβάλλον αλλά και η Πρόνοια για τις πιο ευαίσθητες ομάδες.

Η Eurobank, με γνώμονα την υπεύθυνη εταιρική λειτουργία, σχεδίασε με ευαισθησία και σεβασμό μια σειρά δραστηριοτήτων και πρωτοβουλιών με στόχο να συμβάλλει ενεργά στη βελτίωση του οικονομικού και κοινωνικού περιβάλλοντος.

Με κεντρικούς άξονες τη διαφάνεια, την αξιοπιστία, την ειλικρίνεια και τη σύγχρονη εταιρική διακυβέρνηση, η Eurobank συνεχίζει να χτίζει ισχυρούς δεσμούς αμοιβαίας εμπιστοσύνης και συνεργασίας με τους Μετόχους, τους Εργαζόμενους, τους Πελάτες και τους Προμηθευτές, τους Αναλυτές και Επενδυτές της, τους Φορείς Επιχειρηματικότητας, την Πολιτεία, τα ΜΜΕ, τις Κανονιστικές Αρχές, τους Νέους Επιχειρηματίες αλλά και τις Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις.

Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα παρουσιάζει για πρώτη φορά Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας, σύμφωνα με το Πρότυπο Global Reporting Initiative G4 (GRI G4), στον οποίο αποτυπώνεται η επίδοσή της στους βασικούς πυλώνες Εταιρικής Υπευθυνότητας, την Οικονομία, την Κοινωνία και το Περιβάλλον.

Η ελληνική οικονομία συνεχίζει να βρίσκεται σε προσπάθεια ανάταξης και ανάπτυξης. Στήριζοντας αυτή την προσπάθεια, αναλαμβάνουμε ενέργειες και πρωτοβουλίες οι οποίες ενδυναμώνουν την ελληνική επιχειρηματικότητα και την ανταγωνιστικότητα, επιβραβεύουν την αριστεία, βελτιώνουν την πρόσβαση σε κεφάλαια και ρευστότητα, αναδεικνύουν καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες, ελαχιστοποιούν το περιβαλλοντικό αποτύπωμα και διασφαλίζουν ένα καλύτερο μέλλον τόσο για τους εργαζομένους μας και τις οικογένειές τους όσο και για τους συνανθρώπους μας.

Ανταποκρινόμενη στις σύγχρονες ανάγκες της κοινωνίας και στοχεύοντας στη στήριξη της νεανικής επιχειρηματικότητας, η Eurobank σε συνεργασία με το Corallia, δημιούργησε το Πρόγραμμα egg - enter•grow•go. Το Πρόγραμμα αποτελεί τον πλέον επιτυχημένο επιχειρηματικό επιταχυντή στην Ελλάδα, ο οποίος από το 2013 μέχρι σήμερα έχει υποστηρίξει 200 νέους επιχειρηματίες που δημιούργησαν 98 επιχειρηματικές ομάδες. Παράλληλα, με στόχο την ενθάρρυνση της έρευνας και της καινοτομίας έχει διοργανώσει σε συνεργασία με τον ΣΕΒ, 3 Διαγωνισμούς Εφαρμοσμένης Έρευνας και Καινοτομίας «Η Ελλάδα Καινοτομεί!» συγκεντρώνοντας 747 υποψηφιότητες. Το 2016 η Eurobank ολοκλήρωσε για 14^ο συνεχόμενη χρονιά το πρόγραμμα «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία», επιβραβεύοντας 14.944 αριστούχους μαθητές. Με τη διεξαγωγή των βραβείων ανάπτυξης και επιχειρηματικότητας «Growth Awards» ανέδειξε, από ένα σύνολο 172 υποψηφιοτήτων, 7 εταιρείες για τον τρόπο που ανταπεξήλθαν στο διεθνή ανταγωνισμό και ηγήθηκαν των προσπαθειών για εξωστρέφεια. Παράλληλα η Τράπεζα ανέλαβε πρωτοβουλίες ενισχύοντας ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού μέσα από το πρόγραμμα «Η Αποστολή στήριξη τους μαθητές». Οι περισσότερες από τις παραπάνω πρωτοβουλίες της Τράπεζας έχουν ως κεντρικό σημείο αναφοράς τους νέους ανθρώπους.

Η Eurobank δραστηριοποιείται και αναπτύσσεται με υπεύθυνο τρόπο, δίνοντας έμφαση στη φροντίδα και την προστασία του φυσικού κεφαλαίου, εφαρμόζοντας διεθνώς πιστοποιημένα περιβαλλοντικά πρότυπα. Ως αποτέλεσμα, με την εφαρμογή του πιστοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης Ενέργειας, η συνολική κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας μειώθηκε κατά 8,1% σε σχέση με το 2015.

Οι εργαζόμενοι του Ομίλου αποτελούν το σπουδαιότερο κεφάλαιο για την επιτυχία και την εξέλιξή του. Η Eurobank, δίνοντας έμφαση στη συνεχή εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού της, παρείχε το 2016 πάνω από 10 ημέρες εκπαίδευσης κατά μέσο όρο σε κάθε εργαζόμενο του Ομίλου και παρέμεινε σταθερή στη διαχρονική δέσμευσή της για ενεργή και συστηματική αξιοποίηση των ανθρώπων της.

Η αντίληψή μας για το ρόλο και την παρουσία της Eurobank στην κοινωνία και την οικονομία, αποτυπώνεται μέσω του κεντρικού μηνύματος «προτεραιότητα σε εσένα», μια δέσμευση που θα συνεχίζουμε να κάνουμε πράξη και στο μέλλον, εστιάζοντας στις εξειδικευμένες ανάγκες του κάθε πελάτη χωριστά. Στόχος μας είναι να φέρουμε την Eurobank στην πρωτοπορία των εξελίξεων στον τραπεζικό κλάδο, στήριζοντας με κάθε τρόπο τους πελάτες μας και τα επόμενα χρόνια, συμβάλλοντας στην ανάπτυξη των οικονομιών που υπηρετούμε με βάση τις αρχές της κοινωνικής υπευθυνότητας.

Νικόλαος Β. Καραμούζης
Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου

Φωκίων Χ. Καραβίας
Διευθύνων Σύμβουλος

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ
2016

Προφίλ Eurobank



Προφίλ Eurobank

G4-4

Ο όμιλος Eurobank είναι ένας δυναμικός χρηματοοικονομικός οργανισμός με παρουσία σε επτά χώρες, σύνολο ενεργητικού €66,4 δισ. και ανθρώπινο δυναμικό 15.958 εργαζόμενους*. Ξεκίνησε τη διαδρομή του το 1990 και έπειτα από μία δυναμική πορεία ανάπτυξης, πρωτοστατεί τα τελευταία χρόνια στις εξελίξεις και τη διαμόρφωση του τραπεζικού περιβάλλοντος.

G4-6

G4-8

G4-9

G4-56

Με συνολικό δίκτυο 896 σημείων εξυπηρέτησης στην Ελλάδα και στο εξωτερικό*, ο Όμιλος παρέχει ένα ολοκληρωμένο φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών σε ιδιώτες και επιχειρήσεις.

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

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

* Στοιχεία 31/12/2016

Βασικά Μεγέθη Ομίλου		€δισ.
Δάνεια (προ προβλέψεων)		50,7
Καταθέσεις		34,0
Σύνολο Ενεργητικού		66,4
Ίδια κεφάλαια		7,4
Δίκτυο Εξυπηρέτησης Πελατών		896
Ελλάδα		463
Εξωτερικό		433
Ημερομηνία στοιχείων: 31 Δεκεμβρίου 2016		
Μετοχική Σύνθεση		%
Θεσμικοί & Ιδιώτες Μέτοχοι		97,6
Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας		2,4
Ημερομηνία στοιχείων: 1 Δεκεμβρίου 2015		

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

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

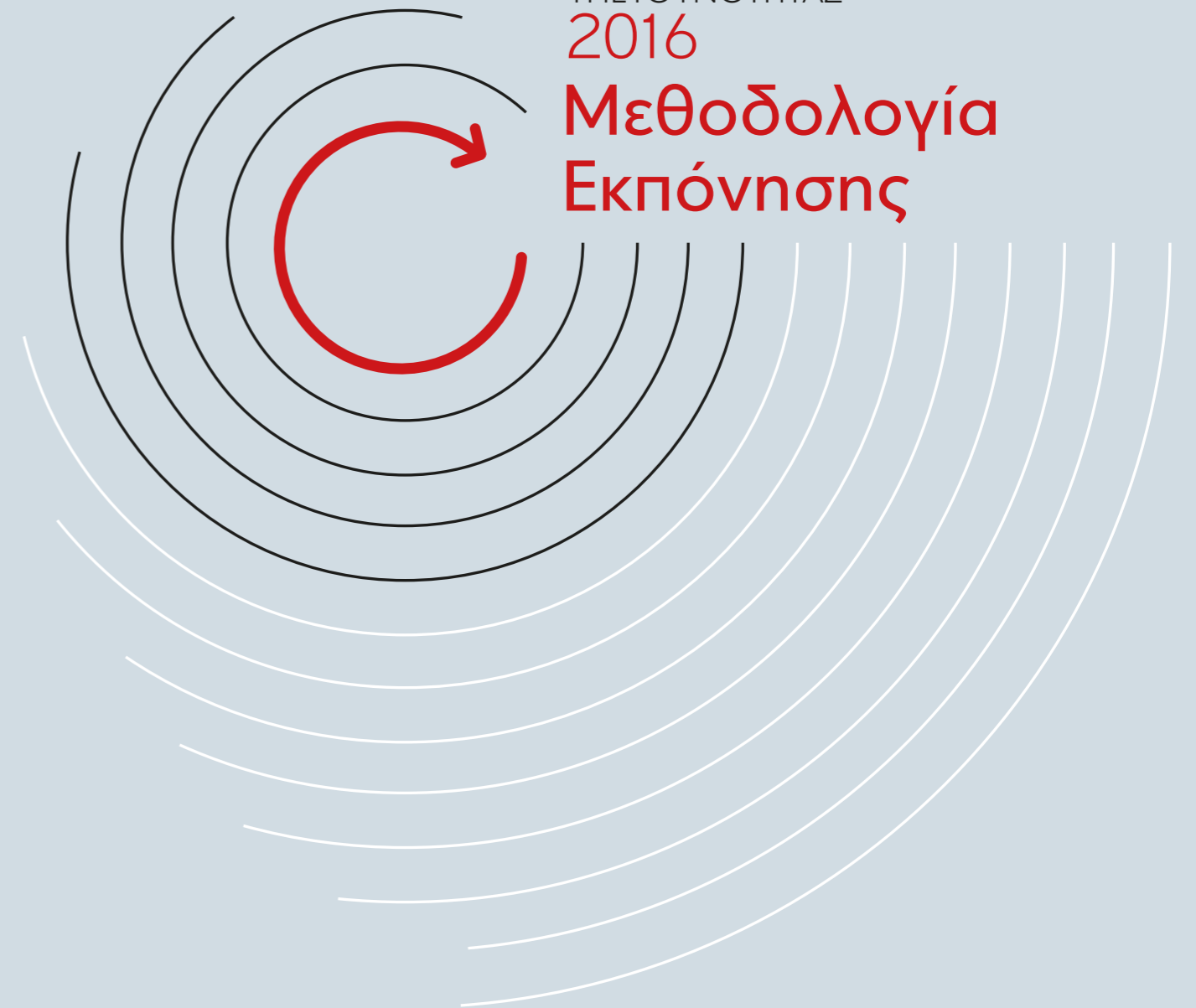
- Η σύνθεση και λειτουργία του Διοικητικού Συμβουλίου (Δ.Σ.) εξασφαλίζουν τη διαφάνεια, αξιοπιστία και συνέπεια κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων.
- Για όλους τους μετόχους υφίσταται ίση μεταχείριση και προστασία των συμφερόντων τους. Όλοι οι μέτοχοι λαμβάνουν επαρκή και έγκαιρη ενημέρωση για την πορεία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

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

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

2016

Μεθοδολογία
Εκπόνησης





Μεθοδολογία Εκπόνησης

G4-13

Η Eurobank στο πλαίσιο της βιώσιμης ανάπτυξης, εκδίδει φέτος τον πρώτο Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας, σε «βασική» συμφωνία («in accordance - Core»), με την τέταρτη έκδοση (G4) των Διεθνών Κατευθυντήριων Οδηγιών Σύνταξης Απολογισμών Βιωσιμότητας του οργανισμού Global Reporting Initiative - GRI G4 (www.globalreporting.org) και με την αξιοποίηση του Συμπληρώματος του Κλάδου των Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών (Financial Services Sector Supplement). Παράλληλα ακολουθήθηκε το Διεθνές Πρότυπο Κατευθυντήριων Οδηγιών για την Κοινωνική Ευθύνη ISO 26000 το οποίο παρέχει οδηγίες εφαρμογής και προώθησης των βασικών αρχών κοινωνικής ευθύνης στις δραστηριότητες ενός οργανισμού σε θέματα εταιρικής διακυβέρνησης, ανθρωπίνων δικαιωμάτων, εργασιακών πρακτικών, περιβάλλοντος καθώς και το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ (UN Global Compact). Περισσότερες πληροφορίες για την τήρηση των οδηγιών του GRI G4 και του ISO 26000 βρίσκονται στα Παραρτήματα «Ευρετήριο Γενικών & Ειδικών Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων GRI G4» και «Αντιστοίχιση Δεικτών GRI με το Πρότυπο ISO 26000:2010».

G4-17

G4-18

G4-22

G4-23

G4-28

G4-29

G4-31

G4-32

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2016 απευθύνεται σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη της Eurobank. Το πεδίο εφαρμογής του αφορά στις δραστηριότητες της Τράπεζας στην Ελλάδα, ενώ παράλληλα παρουσιάζονται και επιπλέον στοιχεία σε επίπεδο Ομίλου. Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας αναφέρεται στη χρονική περίοδο από 1^η Ιανουαρίου 2016 έως 31^η Δεκεμβρίου 2016.

Στόχος του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι η ακριβής και πλήρης ενημέρωση των ενδιαφερόμενων μερών εντός και εκτός της Τράπεζας σχετικά την επίδοσή της στους πυλώνες της βιώσιμης ανάπτυξης (οικονομία, κοινωνία, περιβάλλον) καθώς και η ανάδειξη του υπεύθυνου έργου της σε αυτούς.

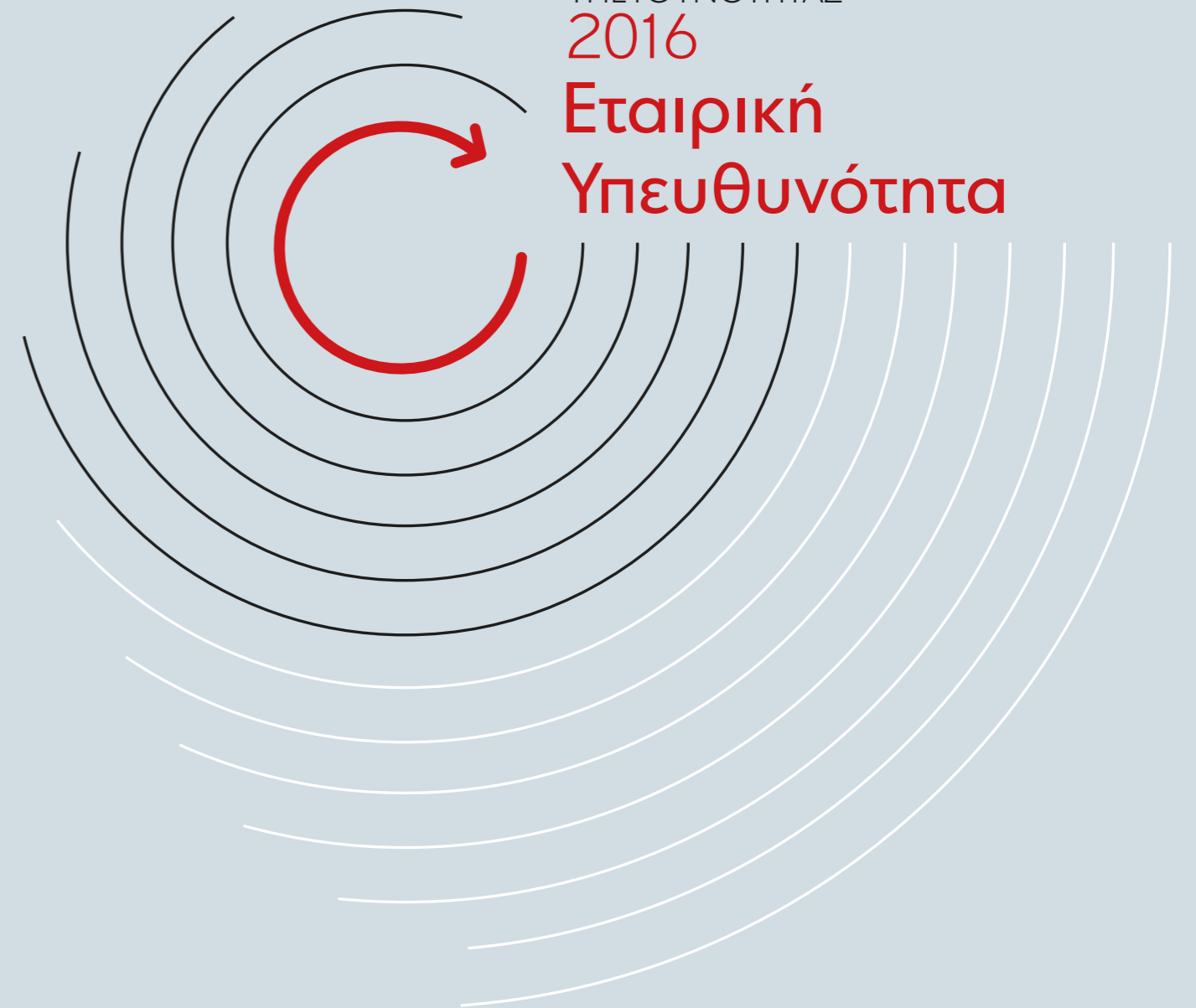
Για την παροχή αντικειμενικής πληροφόρησης και την όσο το δυνατόν καλύτερη αποτύπωση των προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών, πραγματοποιήθηκε ανάλυση ουσιαστικότητας (materiality analysis) με σκοπό την αναγνώριση των πιο σημαντικών θεμάτων για τη βιώσιμη ανάπτυξη της Τράπεζας, βάσει έρευνας που πραγματοποιήθηκε στα ενδιαφερόμενα μέρη της Τράπεζας. Για τη σύνταξη του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας δημιουργήθηκε ειδική ομάδα έργου. Τα περιεχόμενα του Απολογισμού βασίστηκαν σε πληροφορίες και δεδομένα που αντλήθηκαν από όλα τα τμήματα της Τράπεζας.

Η Eurobank ενθαρρύνει οποιαδήποτε παρατήρηση ή σχόλιο που μπορεί να βοηθήσει στην προσπάθειά της για συνεχή βελτίωση. Παρατηρήσεις και σχόλια σχετικά με τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας μπορούν να υποβάλλονται τηλεφωνικώς (+30 211 18 68 221), μέσω e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση: CorporateCommunication@eurobank.gr ή ταχυδρομικώς στην διεύθυνση: Τράπεζα Eurobank Ergasias A.E., Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας, Πραξιτέλους 40-44, 105 61 Αθήνα.

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

2016

Εταιρική
Υπευθυνότητα





Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας

- G4-14** Η Eurobank, με αίσθημα ευθύνης προς τα ενδιαφερόμενα μέρη της και με σκοπό την πλήρη, διαφανή και υπεύθυνη ενημέρωσή τους, εφαρμόζει με συνέπεια συγκεκριμένη Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας.
- G4-15**
- G4-16**
- G4-18** Η Εταιρική Υπευθυνότητα αποτελεί για την Eurobank θεμελιακό άξονα, άρρηκτα συνδεδεμένο με τον στρατηγικό της σχεδιασμό και διέπει όλο το φάσμα των λειτουργιών και ενεργειών της. Ειδικά στη σημερινή δύσκολη συγκυρία, η Eurobank ανταποκρίνεται στις ανάγκες της κοινωνίας, συμβάλλοντας ενεργά στη βελτίωση του οικονομικού και κοινωνικού περιβάλλοντος που δραστηριοποιείται, με υπεύθυνες πρακτικές που προάγουν τη διαφάνεια και την επιχειρηματική ηθική.
- G4-19**
- G4-20**
- G4-21**
- G4-24** Αναπόσπαστο στοιχείο της Εταιρικής Υπευθυνότητας της Eurobank, αποτελεί η δημιουργία ισχυρών δεσμών εμπιστοσύνης, συνεργασίας και αμοιβαίου οφέλους με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, που επηρεάζονται άμεσα ή έμμεσα από τις δραστηριότητές της. Στο πλαίσιο αυτό, η Eurobank προωθεί την αμφίδρομη επικοινωνία και αναπτύσσει συνεχή διάλογο μαζί τους, ώστε να επιτυγχάνεται η έμπρακτη ανταπόκριση στις προσδοκίες, τους προβληματισμούς και τα ζητήματα όλων των ενδιαφερόμενων μερών: Μετόχων, Εργαζομένων, Πελατών, Αναλυτών και Επενδυτών, Κράτους και Ρυθμιστικών Αρχών, Φορέων Επιχειρηματικότητας, Νέων Επιχειρηματιών, Προμηθευτών, Συλλόγων και Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων, Τοπικών Κοινωνιών και Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης.
- G4-25**
- G4-26**
- G4-27**
- G4-56**

Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας

Εταιρική Διακυβέρνηση

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

Ανθρώπινο Δυναμικό

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

Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές

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

Οικονομία

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

Νεανική Επιχειρηματικότητα & Καινοτομία

Η Eurobank είναι πρωτοπόρος στις πρωτοβουλίες στήριξης της Νεανικής Επιχειρηματικότητας, συμβάλλοντας στη δημιουργία προοπτικών βιώσιμης απασχόλησης του ανθρώπινου δυναμικού της χώρας, οι οποίες είναι δυνατό να αποτρέψουν τη διαρροή των πλέον ικανών και ταλαντούχων νέων προς το εξωτερικό. Η ανάδειξη της Έρευνας και της Καινοτομίας για την Eurobank, αποτελεί κινητήριο μοχλό για την ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας.

Κοινωνία

Αναγνωρίζοντας τον σημαντικό ρόλο της παιδείας, η Eurobank υποστηρίζει συστηματικά προγράμματα που προάγουν την αριστεία και αναδεικνύουν τη σημασία των διαχρονικών αξιών όπως η μάθηση, η ευγενής άμιλλα και η προσπάθεια για την κατάκτηση υψηλών στόχων. Η Eurobank αναλαμβάνει μία σειρά από πρωτοβουλίες για την ανακούφιση των ευπαθών κοινωνικών ομάδων του πληθυσμού που έχουν πληγεί από την οικονομική κρίση και κυρίως των παιδιών. Με το βλέμμα στραμμένο στο μέλλον, η Eurobank υποστηρίζει σημαντικές πολιτιστικές ενέργειες και δρώμενα του τόπου, ενώ με συνέπεια ενισχύει και συνεισφέρει στην προαγωγή του ελληνικού αθλητισμού.

Περιβάλλον

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



Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

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

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Πλαίσιο Συνεργασίας	Τρόπος Επικοινωνίας
Αναλυτές & Επενδυτές	Έγκαιρη ενημέρωση με ακρίβεια και πληρότητα σχετικά με την πορεία και τη στρατηγική του Ομίλου.	<ul style="list-style-type: none"> Δημοσιοποίηση οικονομικών αποτελεσμάτων στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, μέσω Δελτίων Τύπου και Εταιρικών Ανακοινώσεων Δημοσιοποιήσεις πληροφοριών μέσω της ιστοσελίδας της Τράπεζας στην ειδική ενότητα Επενδυτές με υποενότητες Οικονομικά Αποτελέσματα, Μετοχή, Μέτοχοι, Παρουσιάσεις, Δελτία Τύπου, Εταιρικές ανακοινώσεις, Ενημερωτικά Δελτία Τακτικές και έκτακτες Γενικές Συνελεύσεις Μετόχων Διεύθυνση Σχέσεων με Επενδυτές Διεύθυνση Διαχείρισης Μετόχων & Επενδυτών Φόρμα «Αίτηση Ηλεκτρονικής Ενημέρωσης» στην ιστοσελίδα της Τράπεζας Ετήσια Έκθεση Διαχείρισης Ετήσιος Απολογισμός
Φορείς Επιχειρηματικότητας	Αμοιβαία συνεργασία και ανοικτή επικοινωνία με γνώμονα τη διασφάλιση των συμφερόντων της επιχειρηματικής κοινότητας.	<ul style="list-style-type: none"> Στρατηγικές συνεργασίες με μεγάλους φορείς (ΣΕΒ, ΣΕΤΕ, ΠΣΕ, ΣΕΒΕ, ΣΕΚ) για τη στήριξη της επιχειρηματικότητας, της καινοτομίας και της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων Διοργάνωση ειδικών προγραμμάτων (Επιχειρηματικές Αποστολές Go International, προώθηση του exportgate.gr) με σκοπό τη σύναψη επαφών και εμπορικών συμφωνιών των ελληνικών εξαγωγικών επιχειρήσεων με εταιρίες του εξωτερικού Καθιέρωση βραβείων Ανάπτυξης και Επιχειρηματικότητας «Growth Awards» σε συνεργασία με την Grant Thornton Συστηματικός διάλογος με επαγγελματικούς συνδέσμους, εμπορικά επιμελητήρια και βιομηχανικά επιμελητήρια
Εργαζόμενοι	Επικοινωνία με στόχο τη συνεχή ανάπτυξη και εξέλιξη των δεξιοτήτων.	<ul style="list-style-type: none"> Ειδική διαδικασία αξιολόγησης εργαζομένων μέσω του συστήματος «Αξιοποιώ» Εκτενές εκπαιδευτικό πρόγραμμα με τραπεζική και γενικού ενδιαφέροντος θεματολογία Ανακοινώσεις για εσωτερική κάλυψη θέσεων με διαφάνεια Επικοινωνία μεταξύ Διοίκησης και εργαζομένων μέσω ενημερωτικών συναντήσεων, πρωινών με τη Διοίκηση, επισκέψεων στα κτίρια του Ομίλου και εκδηλώσεων κοινωνικού χαρακτήρα Επικοινωνία με το contact center HR4U
Κράτος & Κανονιστικές Αρχές	Επικοινωνία με στόχο την πλήρη συμμόρφωση και τον εναρμονισμό στο εποπτικό και κανονιστικό πλαίσιο	<ul style="list-style-type: none"> Συναντήσεις, συνεργασία και διαβουλεύσεις με θεσμικούς εκπροσώπους της Πολιτείας, με την ΤτΕ και τις Εποπτικές αρχές, Ενώσεις καταναλωτών, Μεσολαβητή Τραπεζικών –Επενδυτικών Υπηρεσιών Διατραπεζική επιτροπή της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών Παροχή στοιχείων και πληροφοριών, σύνταξη εκθέσεων, συναντήσεις, συμμετοχή σε διαβουλεύσεις
Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης	Στόχος αποτελεί η συνεργασία για τη βέλτιστη και αποτελεσματική προβολή της Τράπεζας καθώς και την προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών	<ul style="list-style-type: none"> Δελτία τύπου Συνεντεύξεις Διαφημιστική προβολή Μέσα κοινωνικής δικτύωσης

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Πλαίσιο Συνεργασίας	Τρόπος Επικοινωνίας
Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις & Σύλλογοι	Συνεχής προώθηση και υποστήριξη δράσεων με κοινωνικό αντίκτυπο	<ul style="list-style-type: none"> Διενέργεια συναντήσεων με ΜΚΟ Επεξεργασία αιτημάτων με διαφάνεια και συνέπεια Γραπτή απάντηση σε όλα τα εισερχόμενα αιτήματα
Νέοι Επιχειρηματίες	Ανάδειξη των νέων επιχειρήσεων και των ερευνητικών προσπαθειών με καθορισμένα κριτήρια και διαφανείς διαδικασίες	<ul style="list-style-type: none"> Διενέργεια του τρίτου Διαγωνισμού Εφαρμοσμένης Έρευνας και Καινοτομίας «Η Ελλάδα Καινοτομεί!» σε συνεργασία με τον ΣΕΒ Υλοποίηση του προγράμματος egg – enter•grow•go σε συνεργασία με το Corallia Συνέδρια/Εκδηλώσεις
Πελάτες	Υπεύθυνη πληροφόρηση, εξυπηρέτηση και παροχή προϊόντων και υπηρεσιών με σεβασμό και διαφάνεια	<ul style="list-style-type: none"> Δύο Δίκτυα Λιανικής Τραπεζικής (Δίκτυο Eurobank και Δίκτυο Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο), εξειδικευμένα κέντρα εξυπηρέτησης επιχειρήσεων, δίκτυο private banking και βραβευμένα ηλεκτρονικά δίκτυα εξυπηρέτησης (ATM, e-Banking, m-Banking) Μεγάλη προσβασιμότητα μέσω της συνεργασίας με τα ΕΛΤΑ 24ωρη τηλεφωνική εξυπηρέτηση μέσω του EuroPhone Banking Εξειδικευμένοι Σύμβουλοι στα Καταστήματα (Personal Banking, Business Banking) Διεύθυνση Σχέσεων Πελατών Ενημερωτικές συναντήσεις με ομάδες πελατών Έρευνες ικανοποίησης πελατών Επικοινωνία μέσω των social media καναλιών Διοργάνωση ειδικών και εξειδικευμένων συνεδρίων Ενημέρωση για τις τρέχουσες χρηματοοικονομικές εξελίξεις μέσω της ιστοσελίδας της τράπεζας Newsletters Μέλος της ομάδας εργασίας του ΣΕΒ «Θέματα Καταναλωτή»
Προμηθευτές	Συνεργασία με διαφανείς διαδικασίες, καθορισμένα κριτήρια και τελικό στόχο το αμοιβαίο όφελος	<ul style="list-style-type: none"> Ηλεκτρονικό σύστημα συμμετοχής σε διαγωνισμούς Διαδικασία αξιολόγησης με κριτήρια επιλογής
Τοπικές Κοινότητες	Υποστήριξη με στόχο την ανάδειξη της τοπικής διαφορετικότητας	<ul style="list-style-type: none"> Επικοινωνία με εκπροσώπους τοπικών κοινωνιών μέσω των τοπικών εκπροσώπων της Τράπεζας Ενίσχυση τοπικών φορέων και ιδρυμάτων μέσω στοχευμένων δράσεων, χορηγιών, συνδιοργανώσεων κ.λπ.



Ανάλυση Ουσιαστικότητας

Το 2016, η Eurobank ακολούθησε τη διαδικασία αναγνώρισης και αποτύπωσης των ουσιαστικότερων θεμάτων για την υπεύθυνη λειτουργία της. Η Ανάλυση Ουσιαστικότητας (Materiality Analysis) που αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι του GRI G4 ήταν σημαντική για την Eurobank, αφού βασίστηκε τόσο στη στρατηγική προσέγγιση των θεμάτων βιωσιμότητας, όσο και στην ανατροφοδότηση των θεμάτων από τα ενδιαφερόμενα μέρη. Μέσα από τη διαδικασία αυτή αναδείχθηκαν τα θέματα που είναι σημαντικά για την Eurobank και που συνδέονται με τους στρατηγικούς στόχους της. Μέσω της διαδικασίας αυτής συντάχθηκε και ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας, ο οποίος παρέχει πληροφορίες σε θέματα που μπορούν να επηρεάσουν τις αποφάσεις των ενδιαφερόμενων μερών εντός και εκτός της Τράπεζας.

Πιο συγκεκριμένα, η Ανάλυση της ουσιαστικότητας υλοποιήθηκε σε τρία στάδια:

1. Το στάδιο της Αναγνώρισης των σχετικών θεμάτων.
2. Το στάδιο της Ιεράρχησης των θεμάτων.
3. Το στάδιο της Επικύρωσης των αποτελεσμάτων.

Κατά το στάδιο της Αναγνώρισης η ομάδα έργου αναγνώρισε θέματα σχετικά με τις δραστηριότητες της Τράπεζας που συνδέονται με τους πυλώνες της εταιρικής της υπευθυνότητας και σύμφωνα με κατευθυντήριες οδηγίες του GRI G4. Προκειμένου να συγκεντρωθούν οι απόψεις όλων των ομάδων των ενδιαφερομένων μερών, η ομάδα έργου σε συνεργασία με εκπροσώπους των Διευθύνσεων που αλληλεπιδρούν σε τακτική βάση με τα αναγνωρισμένα ενδιαφερόμενα μέρη, προχώρησαν στην κατάρτιση του Ερωτηματολογίου Ουσιαστικότητας. Το Ερωτηματολόγιο Ουσιαστικότητας αποτελείται από 20 θέματα κατηγοριοποιημένα σε τέσσερις ενότητες: Οικονομία, Ανθρώπινο Δυναμικό, Περιβάλλον και Κοινωνία, και ενσωματώνει ζητήματα εταιρικής υπευθυνότητας που ανταποκρίνονται πλήρως στις σημερινές προκλήσεις (Πίνακας Θέματα προς Διερεύνηση).

Κατά το στάδιο της Ιεράρχησης των θεμάτων η Eurobank απέστειλε το ως άνω ερωτηματολόγιο ουσιαστικότητας στις ομάδες των ενδιαφερομένων μερών και οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να βαθμολογήσουν με βάση μία τυποποιημένη κλίμακα ουσιαστικότητας (από το 1=καθόλου ουσιαστικό έως το 5=απόλυτα ουσιαστικό) το κάθε θέμα. Συγκεντρώθηκαν συνολικά 271 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια από όλες τις ομάδες των ενδιαφερομένων μερών εντός και εκτός της Τράπεζας. Τα αποτελέσματα από την έρευνα βοήθησαν στην τεκμηριωμένη ανάλυση των ουσιαστικών θεμάτων της Τράπεζας αλλά και στην ενδελεχή κατανόηση των προσδοκιών και των ανησυχιών των ομάδων που συμμετείχαν. Κατόπιν επεξεργασίας των αποτελεσμάτων της έρευνας από την ομάδα του έργου, εντοπίστηκαν τα ουσιαστικότερα θέματα τα οποία παρουσιάζονται στο Διάγραμμα Ανάλυσης Ουσιαστικότητας. Στο Διάγραμμα ο κάθετος άξονας απεικονίζει το πώς τα ενδιαφερόμενα μέρη αντιλαμβάνονται την ουσιαστικότητα του κάθε θέματος, ενώ αντίστοιχα ο οριζόντιος αναπαριστά την άποψη της Eurobank για τα εν λόγω θέματα.

Κατά το στάδιο της Επικύρωσης για τον καθορισμό των ουσιαστικών θεμάτων η ομάδα έργου προχώρησε σε διαβούλευση με τη συμμετοχή στελεχών από τις Διευθύνσεις της Τράπεζας. Κατά τη διάρκεια της διαβούλευσης και για την πληρέστερη καταγραφή των ουσιαστικών θεμάτων ελήφθη υπόψη το γεγονός ότι η εκάστοτε κατηγορία

ερωτηθέντων προσεγγίζει διαφορετικά το κάθε θέμα ως προς τη σημαντικότητά του. Από την παραπάνω διαδικασία και ύστερα από επικύρωση της Ανώτατης Διοίκησης της Τράπεζας επελέγησαν εννέα θέματα για δημοσιοποίηση.

Για τα θέματα αυτά καθορίστηκαν τα όριά τους εντός και εκτός της Τράπεζας (Πίνακας: Αναγνωρισμένα Ουσιαστικά Θέματα & Όρια).

Θέματα προς Διερεύνηση

- 1) Στήριξη ελληνικής οικονομίας
- 2) Παρουσία στην αγορά
- 3) Βελτίωση προϊόντων και υπηρεσιών προς όφελος του πελάτη
- 4) Υπευθύνη ενημέρωση και εξυπηρέτηση πελατών
- 5) Συμμετοχή σε διεθνείς και εγχώριους φορείς
- 6) Αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού
- 7) Εκπαίδευση και κατάρτιση ανθρώπινου δυναμικού
- 8) Διαφορετικότητα και ίσες πρακτικές εργασίας
- 9) Διαρκής επικοινωνία εργαζομένων και Διοίκησης
- 10) Υγιές περιβάλλον εργασίας
- 11) Προστασία του περιβάλλοντος
- 12) Μείωση των επιπτώσεων στο περιβάλλον
- 13) Περιβαλλοντική αξιολόγηση επιχειρηματικών δανείων
- 14) Περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση
- 15) Χρηματοδότηση «πράσινων πρωτοβουλιών»
- 16) Στήριξη της νεανικής επιχειρηματικότητας, της έρευνας και της καινοτομίας
- 17) Αριστεία
- 18) Αντιμετώπιση των επιπτώσεων της οικονομικής κρίσης σε ευαίσθητες ομάδες του πληθυσμού
- 19) Υποστήριξη πολιτισμού και αθλητισμού
- 20) Αποταμίευση

Με κόκκινο χρώμα αποτυπώνονται τα εννέα (9) ουσιαστικά θέματα προς δημοσιοποίηση.

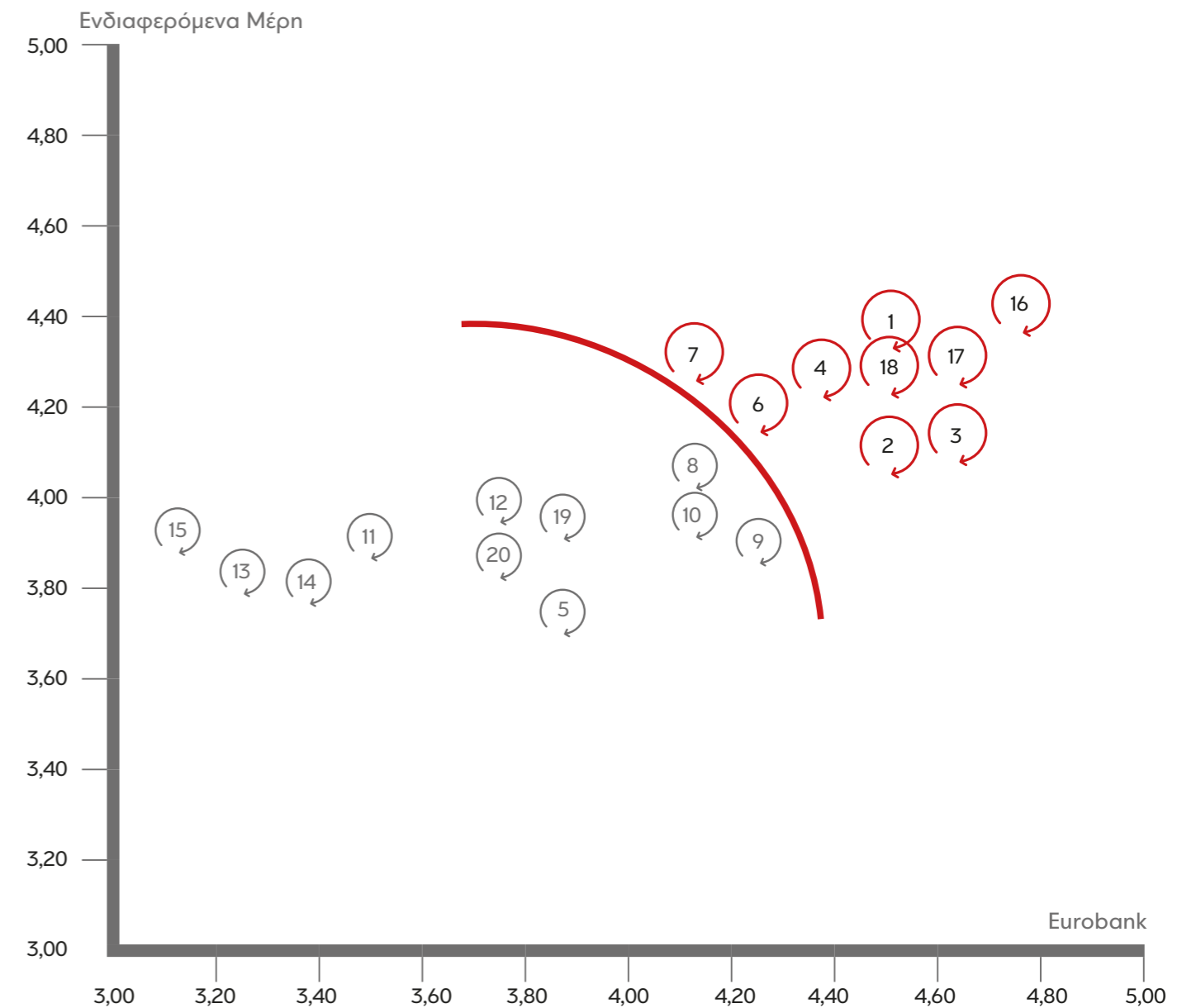


Ανάλυση Ουσιαστικότητας

Αναγνωρισμένα Ουσιαστικά Θέματα & Όρια

Αναγνωρισμένα Ουσιαστικά Θέματα	Όρια εντός της Τράπεζας	Όρια εκτός της Τράπεζας	Δείκτης GRI
16) Στήριξη νεανικής επιχειρηματικότητας, έρευνας και καινοτομίας	Eurobank	Νέοι Επιχειρηματίες Επιχειρηματική Κοινότητα Τοπική Κοινότητα	G4-EC7 G4-EC8
17) Αριστεία	Eurobank	Τοπική Κοινότητα ΜΚΟ και Σύλλογοι	G4-EC1
1) Στήριξη ελληνικής οικονομίας	Eurobank Εργαζόμενοι	Πελάτες Προμηθευτές Αναλυτές και Επενδυτές Νέοι Επιχειρηματίες Τοπική Κοινότητα ΜΜΕ Φορείς Επιχειρηματικότητας Κράτος και Κανονιστικές Αρχές ΜΚΟ και Σύλλογοι	FS7
3) Βελτίωση προϊόντων και υπηρεσιών	Eurobank	Πελάτες Αναλυτές και Επενδυτές Νέοι Επιχειρηματίες	G4-PR5
18) Αντιμετώπιση οικονομικής κρίσης	Eurobank Εργαζόμενοι	Πελάτες Προμηθευτές Αναλυτές και Επενδυτές Νέοι Επιχειρηματίες Τοπική Κοινότητα ΜΜΕ Φορείς Επιχειρηματικότητας Κράτος και Κανονιστικές Αρχές ΜΚΟ και Σύλλογοι	G4-EC1 G4-EC8
4) Υπεύθυνη ενημέρωση και εξυπηρέτηση πελατών	Eurobank Εργαζόμενοι	Πελάτες Αναλυτές και Επενδυτές Φορείς Επιχειρηματικότητας Κράτος και Κανονιστικές Αρχές	G4-PR3
2) Παρουσία στην αγορά	Eurobank Εργαζόμενοι	Πελάτες Προμηθευτές ΜΜΕ Φορείς Επιχειρηματικότητας Κράτος και Κανονιστικές Αρχές	G4-EC1 FS6
7) Εκπαίδευση και κατάρτιση ανθρώπινου δυναμικού	Εργαζόμενοι	Πελάτες Προμηθευτές Νέοι Επιχειρηματίες Αναλυτές και Επενδυτές	G4-LA9 G4-LA10 G4-LA11
6) Αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού	Eurobank Εργαζόμενοι	Πελάτες Αναλυτές και Επενδυτές Προμηθευτές	G4-LA1 G4-LA2

Διάγραμμα Ανάλυσης Ουσιαστικότητας





Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας

Βασικό σημείο αναφοράς αποτελεί η σημαντικότητα των ουσιαστικών θεμάτων και πως αυτά αντιμετωπίζονται από την Eurobank. Στο πλαίσιο αυτό και με βάση την εφαρμογή της στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας έχουν τεθεί οι στόχοι για το 2017.

Αναγνωρισμένα Ουσιαστικά Θέματα	Στόχοι	Επηρεαζόμενα Ενδιαφερόμενα Μέρη
16) Στήριξη νεανικής επιχειρηματικότητας, έρευνας και καινοτομίας	<ul style="list-style-type: none"> Καθιέρωση και διεύρυνση του προγράμματος νεανικής επιχειρηματικότητας egg – enter • grow • go με έμφαση στους τομείς του FinTech και του τουρισμού. Ενίσχυση της εξωστρέφειας των νεοφυών επιχειρήσεων που συμμετέχουν στο egg – enter•grow•go 	<ul style="list-style-type: none"> Φορείς Επιχειρηματικότητας Νέοι Επιχειρηματίες
17) Αριστεία	<ul style="list-style-type: none"> Ανάδειξη της Αριστείας μέσω των Προγραμμάτων «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία» και «Growth Awards» 	<ul style="list-style-type: none"> Τοπικές Κοινότητες Φορείς Επιχειρηματικότητας Νέοι Επιχειρηματίες
1) Στήριξη ελληνικής οικονομίας	<ul style="list-style-type: none"> Στοχευμένες πρωτοβουλίες εξωστρέφειας για τη στήριξη της τοπικής κοινωνίας και οικονομίας 	<ul style="list-style-type: none"> Πελάτες Αναλυτές και Επενδυτές Φορείς Επιχειρηματικότητας Νέοι Επιχειρηματίες
3) Βελτίωση προϊόντων και υπηρεσιών	<ul style="list-style-type: none"> Ορθολογικοποίηση προϊόντικού καταλόγου και απλοποίηση διαδικασιών Ψηφιοποίηση και αυτοματοποίηση των λειτουργιών 	<ul style="list-style-type: none"> Πελάτες Νέοι Επιχειρηματίες Εργαζόμενοι
18) Αντιμετώπιση οικονομικής κρίσης	<ul style="list-style-type: none"> Αύξηση των «δεμάτων αγάπης» μέσω του Προγράμματος «Η Αποστολή στηρίζει τους μαθητές» 	<ul style="list-style-type: none"> Εργαζόμενοι Πελάτες
4) Υπεύθυνη ενημέρωση και εξυπηρέτηση πελατών	<ul style="list-style-type: none"> Αύξηση της συνολικής ικανοποίησης πελατών στην εξυπηρέτηση, όπως μετρείται από συγκεκριμένες έρευνες 	<ul style="list-style-type: none"> Πελάτες Νέοι Επιχειρηματίες
2) Παρουσία στην αγορά	<ul style="list-style-type: none"> Ανασχεδιασμός λειτουργικού μοντέλου της Τράπεζας με σκοπό την αύξηση της αποτελεσματικότητας, σε συνάρτηση με την πελατοκεντρική προσέγγιση της Τράπεζας 	<ul style="list-style-type: none"> Αναλυτές και επενδυτές Προμηθευτές Πελάτες Φορείς Επιχειρηματικότητας Κράτος και Κανονιστικές Αρχές
7) Εκπαίδευση και κατάρτιση ανθρώπινου δυναμικού	<ul style="list-style-type: none"> Εισαγωγή νέων μεθοδολογιών και συστημάτων ανθρώπινου δυναμικού για την ενίσχυση της συνεχούς μάθησης και επαγγελματικής ανάπτυξης, εφαρμόζοντας τα νέα διεθνή πρότυπα. 	<ul style="list-style-type: none"> Εργαζόμενοι Πελάτες
6) Αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού	<ul style="list-style-type: none"> Εστίαση και εξέλιξη της εσωτερικής κουλτούρας/ δέσμευσης των εργαζομένων, σύμφωνα με το Όραμα και τις Αξίες του Οργανισμού. 	<ul style="list-style-type: none"> Εργαζόμενοι Πελάτες

Στο πλαίσιο της επιδιωκόμενης συνεχούς βελτίωσης της περιβαλλοντικής της επίδοσης, η Τράπεζα έθεσε για το 2017 τους παρακάτω περιβαλλοντικούς στόχους.

Περιβαλλοντικοί Στόχοι 2017	Περιβαλλοντικά Προγράμματα (ΠΠ)
Μείωση κατανάλωσης ενέργειας κατά 6% σε σχέση με το 2016	Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας (ISO 50001)
Προμήθεια χαρτιού: 555 τόνοι	Πρόγραμμα εξοικονόμησης χαρτιού



Συμμετοχή σε Ενώσεις & Οργανισμούς

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

Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ (UN Global Compact)

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

Αρχές Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ (UN Global Compact)	Αναφορά σε δημοσιεύσεις του Ομίλου
Αρχή 1^η Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν και να σέβονται την προστασία των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας – Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας ○ Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2016
Αρχή 2^η Οι επιχειρήσεις οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι δικές τους δραστηριότητες δεν εμπλέκονται σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας – Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας ○ Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2016
Αρχή 3^η Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν το δικαίωμα του συνεταιρίζεσθαι και την αποτελεσματική αναγνώριση του δικαιώματος της συλλογικής διαπραγματεύσεως.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας – Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας ○ Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2016
Αρχή 4^η Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας – Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας ○ Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2016
Αρχή 5^η Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την ουσιαστική κατάργηση της παιδικής εργασίας.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας – Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας ○ Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2016
Αρχή 6^η Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη των διακρίσεων στις προσλήψεις και την απασχόληση.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας – Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας ○ Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2016
Αρχή 7^η Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ακολουθούν προληπτική προσέγγιση ως προς τις περιβαλλοντικές προκλήσεις.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας – Προτεραιότητα στο Περιβάλλον ○ Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2016
Αρχή 8^η Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την ενίσχυση της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας – Προτεραιότητα στο Περιβάλλον ○ Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2016
Αρχή 9^η Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και διάδοση τεχνολογιών που είναι φιλικές προς το περιβάλλον.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας – Προτεραιότητα στο Περιβάλλον ○ Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2016
Αρχή 10^η Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αντιτίθενται σε κάθε μορφής διαφθορά, συμπεριλαμβανομένου του εκβιασμού και της δωροδοκίας.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας – Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας ○ Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2016 ○ Ετήσιος Απολογισμός 2016

United Nations Environment - Program Finance Initiative (UNEP FI)

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

Sustainable Greece 2020

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

CSR Hellas

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

Global Sustain

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

Επιτροπή Αειφόρου Ανάπτυξης της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών

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

Energy Efficiency Financial Institution Group (EEFIG) - European Commission

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



Διακρίσεις 2016

Τραπεζικές Εργασίες

Καλύτερη Τράπεζα	Ελλάδα	Περιοδικό Global Finance - World's Best Developed Markets Banks Awards
Καλύτερη Τράπεζα στη Λιανική Τραπεζική	Ελλάδα	Περιοδικό World Finance

Private Banking

Καλύτερη Private Bank	Ελλάδα	Περιοδικά The Banker & PWM του ομίλου Financial Times
Καλύτερη Private Bank	Ελλάδα	Περιοδικό World Finance
Καλύτερη Private Bank	Κύπρος	Περιοδικό International Finance
Καλύτερη Διεθνής Private Bank	Κύπρος	Περιοδικό Capital Finance International
Καλύτερος Τραπεζικός Όμιλος	Κύπρος	Περιοδικό World Finance

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

Καλύτερη Ψηφιακή Τράπεζα για Επιχειρήσεις και Θεσμικούς Επενδυτές	Ελλάδα	Περιοδικό Global Finance
Χρυσό Βραβείο για το Eurobank Mobile App στην κατηγορία Mobility & Mobile Εφαρμογές	Ελλάδα	Business IT Excellence Awards
Χρυσό Βραβείο για το Eurobank Mobile App στην κατηγορία Mobile Banking Services	Ελλάδα	
Χρυσό Βραβείο για την υπηρεσία PaF – Pay a Friend στην κατηγορία Mobile Service for Consumers	Ελλάδα	Cyta Mobile Excellence Awards
Χρυσό Βραβείο για το έργο Επιστροφή app The only way is app στην κατηγορία Use of Mobile for Customer Loyalty	Ελλάδα	

Συναλλακτική Τραπεζική

Καλύτερη Τράπεζα στον τομέα παροχής υπηρεσιών Treasury & Cash Management στην Ελλάδα	Ελλάδα	Περιοδικό Global Finance
Καλύτερη Τράπεζα στον τομέα παροχής υπηρεσιών Cash Manager στην Ελλάδα	Ελλάδα	Περιοδικό Euromoney

Διακρίσεις 2016

Υπηρεσίες Θεματοφυλακής

Κορυφαίος Θεματοφύλακας για θεσμικούς επενδυτές	Ελλάδα	Περιοδικό Global Custodian
Κορυφαίος Θεματοφύλακας για θεσμικούς επενδυτές	Βουλγαρία	Περιοδικό Global Custodian
Κορυφαίος Θεματοφύλακας για θεσμικούς επενδυτές	Ρουμανία	Περιοδικό Global Custodian
Καλύτερος Θεματοφύλακας	Ελλάδα	Περιοδικό Global Finance

Χρηματοιστηριακές Εργασίες

Καλύτερη Χρηματοιστηριακή εταιρεία	Ελλάδα	
Καλύτερο Τμήμα Ανάλυσης	Ελλάδα	Έρευνα Extel
Καλύτερος Αναλυτής	Ελλάδα	

Διαχείριση Αμοιβαίων Κεφαλαίων

Διάκριση 5 αστέρων στα Αμοιβαία Κεφάλαια Eurobank Balanced Blend Fund of Funds και Interamerican Διαχείρισης Διαθεσίμων και διάκριση 4 αστέρων στο Αμοιβαίο Κεφάλαιο (LF) Fund of Funds – Balanced Blend Global	Ελλάδα	Morningstar®
Διάκριση "Citywire Gold" στις κατηγορίες Bonds-Euro και Bonds-Eurozone	Ελλάδα	Citywire Global

Υπηρεσίες Πληροφορικής

Χρυσό Βραβείο για το νέο Eurobank Paperless Branch στην Κατηγορία Business Transformation μέσω ICT για το 2016 στην Ελλάδα	Ελλάδα	Business IT Excellence Awards
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------	-------------------------------

Περιβάλλον

Χρυσό βραβείο για τη Μείωση εκπεμπόμενων αερίων θερμοκηπίου	Ελλάδα	Environmental Awards
-------------------------------------------------------------	--------	----------------------

Εταιρική Υπευθυνότητα

Τιμητικό βραβείο για το Πρόγραμμα «Η Μεγάλη Στιγή για την Παιδεία»	Ελλάδα	MBA International του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών και Centre of Sustainability & Excellence - Annual Sustainability Summit
--------------------------------------------------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

2016

Σχέσεις με Πελάτες
& Προμηθευτές





Σχέσεις με Πελάτες

G4-12

Η διαφύλαξη των σχέσεων με τους πελάτες και η διαρκής βελτίωση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών αποτελούν προτεραιότητα για τον Όμιλο Eurobank. Στο πλαίσιο αυτό, έχει συσταθεί από το 2002 η Διεύθυνση Σχέσεων Πελατών Ομίλου, η λειτουργία της οποίας βασίζεται σε Διεθνή Πρότυπα (ISO 9001) και έχει ως στόχο την εδραίωση μιας ενιαίας κουλτούρας και πολιτικής για τη διαχείριση των παραπόνων των πελατών.

G4-56

G4-PR3

G4-PR5

Αξίζει να σημειωθεί ότι η Eurobank είναι η πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα που δημιούργησε διαδικασίες και μηχανισμούς για τη διαχείριση των παραπόνων σε όλο το εύρος του Ομίλου, θέτοντας εξ'αρχής τις υποδομές και τους μηχανισμούς για την επανεξέταση των υποθέσεων των πελατών που κλιμακώνουν σε δεύτερο επίπεδο, σε Εποπτικές Αρχές, Φορείς ή Καταναλωτικές Οργανώσεις με απώτερο σκοπό τη φιλική επίλυση της διαφοράς, την εξάλειψη της δυσαρέσκειας και τη διακράτηση της σχέσης με τους πελάτες.

Η διαδικασία υποβολής παραπόνων είναι δυνατή μέσω πολλαπλών καναλιών (ταχυδρομικά, μέσω e-mail, μέσω της ιστοσελίδας www.eurobank.gr) ενώ όσοι πελάτες επιθυμούν, μπορούν να επισκεφθούν τη Διεύθυνση Σχέσεων Πελατών προκειμένου να συζητήσουν από κοντά το πρόβλημα τους με τα αρμόδια στελέχη.

Κάθε υπόθεση αντιμετωπίζεται με ευαισθησία, σεβασμό και κατανόηση, ενώ πρωταρχικός στόχος της Τράπεζας παραμένει η διαχείριση της υπόθεσης να επιτυγχάνεται με διαφάνεια και αντικειμενικότητα, το συντομότερο δυνατό και πάντα εντός των προβλεπόμενων από το κανονιστικό πλαίσιο χρονικών ορίων (επιθυμητός χρόνος 10 εργάσιμες ημέρες και σύμφωνα με την ΠΔΤΕ2501/2002 45 ημέρες).

Με γνώμονα τη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, το 2016 η Τράπεζα προχώρησε στην ανάπτυξη ενός CRM ηλεκτρονικού συστήματος που υποστηρίζει με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο την Πολιτική και τις διαδικασίες που διέπουν τη διαχείριση των παραπόνων των πελατών. Το νέο σύστημα συμβάλλει στην άμεση καταγραφή των παραπόνων από το σημείο λήψης, διευκολύνει την αμεσότητα στην επικοινωνία μεταξύ των εμπλεκόμενων μονάδων, διασφαλίζοντας παράλληλα την άμεση άντληση και αξιοποίηση των δεδομένων για τη λήψη αποφάσεων και διορθωτικών ενεργειών. Περαιτέρω, με την πρόσθετη δυνατότητα που προσφέρει για την ψηφιοποίηση και ηλεκτρονική αποθήκευση εγγράφων, συνεισφέρει μεταξύ άλλων και στην προστασία του περιβάλλοντος καθώς συμβάλει στη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού.

Το 2016, η Τράπεζα διαχειρίστηκε 20.190 υποθέσεις παραπόνων σε επίπεδο Ομίλου, εκ των οποίων οι 1.648 υποθέσεις αφορούσαν σε κλιμάκωση πελατών σε β' επίπεδο, σε Εποπτικές Αρχές Φορείς και καταναλωτικές οργανώσεις. Τα κυριότερα θέματα που απασχόλησαν τους πελάτες αφορούσαν θέματα διευθέτησης οφειλών δανειακών προϊόντων στεγαστικής και καταναλωτικής πίστης, τιμολόγησης και διαδικασιών, αμφισβητήσεις συναλλαγών κ.α. Σημειώνεται ότι πάνω από το 54% των υποθέσεων επιλύθηκε εντός 10 εργάσιμων ημερών, ενώ το τελευταίο 3μηνο το αντίστοιχο ποσοστό ανήλθε στο 68%, απόρροια της συνεχούς προσπάθειας που καταβάλλεται από όλες τις εμπλεκόμενες-με τη διαχείριση των παραπόνων- μονάδες της Τράπεζας. Αξίζει επίσης να αναφερθεί ότι το 28% επί του συνόλου των παραπόνων του Ομίλου επιλύθηκε υπέρ του πελάτη ή και συμβιβαστικά.

Η Τράπεζα συνεργάζεται στενά με τους Δημόσιους Φορείς, τις Ενώσεις Καταναλωτών, τον Μεσολαβητή Τραπεζικών Επενδυτικών Υπηρεσιών καθώς και το Συνήγορο του Καταναλωτή για θέματα που αφορούν τα παράπονα των πελατών, ενώ ως μέλος της Ομάδας εργασίας «Θέματα Καταναλωτή» του ΣΕΒ, συμμετέχει σε δράσεις που στοχεύουν στη διασφάλιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών και την ανάδειξη των βέλτιστων πρακτικών στην εξυπηρέτησή τους.

Η Διεύθυνση Σχέσεων Πελατών Ομίλου έχοντας λάβει δυο φορές σημαντικές ευρωπαϊκές διακρίσεις («Committed to Excellence» και «Αναγνώριση για Αριστεία») από τον διεθνή κύριο Οργανισμό European Foundation for Quality Management (EFQM) εφαρμόζει μεθόδους αυτοαξιολόγησης με σκοπό τη συνεχή βελτίωση των δομών και των διαδικασιών.

Επιδιώκοντας την μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των πελατών του Ομίλου, οι πληροφορίες που συλλέγονται μέσω της διαχείρισης των παραπόνων αξιοποιούνται προκειμένου να εντοπιστούν ενδεχόμενες περιοχές προς βελτίωση. Αφού πραγματοποιηθεί η απαραίτητη ανάλυση για τον εντοπισμό των αιτιών (μέσω της μεθοδολογίας Root Cause Analysis) εκπονούνται συγκεκριμένες προτάσεις για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που αποστέλλονται προς υλοποίηση στις αρμόδιες Μονάδες. Σημειώνεται ότι το 2016 υποβλήθηκαν πάνω από 200 προτάσεις για τη βελτίωση διαδικασιών, συστημάτων με στόχο τη βελτιστοποίηση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες.

Το ειλικρινές ενδιαφέρον της Τράπεζας για τα θέματα που αντιμετωπίζουν οι πελάτες αποτυπώνεται σε κάθε ενέργειά της. Στο πλαίσιο αυτό διατηρείται η επικοινωνία με τον πελάτη και μετά την επίλυση της υπόθεσης με στόχο την διερεύνηση της ικανοποίησης του και τη συλλογή σχολίων και επιστημόσεων (Customer Care Calls). Οι προσπάθειες που καταβάλλονται για τη συνεχή βελτίωσή της διαδικασίας επιβεβαιώνεται από τα θετικά σχόλια των πελατών. Για το 2016, ο δείκτης ικανοποίησης των πελατών αναφορικά με τη διαχείριση των υποθέσεων τους από τα αρμόδια στελέχη καθώς και ο δείκτης ικανοποίησης αναφορικά με την έκβαση της υπόθεσης τους ανέρχονται σε ποσοστά 48% και 58% αντίστοιχα.



Υπεύθυνη Ενημέρωση Πελατών

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

Ο πελάτης, πριν την έναρξη της συναλλακτικής του σχέσης με την Τράπεζα, αλλά και όταν αιτείται για την παροχή οποιασδήποτε υπηρεσίας ή προϊόντος, έχει τη δυνατότητα να ενημερωθεί αναλυτικά μέσω των Γενικών Όρων Συναλλαγών (ΓΟΣ), της Σύμβασης για την παροχή Υπηρεσιών Πληρωμών καθώς και μέσω των καναλιών επικοινωνίας πελατείας που θα επιλέξει (είτε από οποιοδήποτε κατάστημα του δικτύου της Τράπεζας είτε μέσω του e-Banking).

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

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

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

Κάθε πελάτης έχει τη δυνατότητα να ζητήσει, οποτεδήποτε παρουσιαστεί ανάγκη, σχετική ενημέρωση για τη συναλλακτική σχέση του με την Τράπεζα, από οποιοδήποτε κατάστημα του δικτύου της Τράπεζας, από τη διαδικτυακή σελίδα, μέσω του e-Banking καθώς και μέσω του EuroPhone (+30 210 95 55000).

Σημαντικό σημείο στην υπεύθυνη ενημέρωση πελατών αποτελεί η συνεχής ενημέρωση. Στο πλαίσιο των περιορισμών στις αναλήψεις μετρητών και στην κίνηση κεφαλαίων, η Τράπεζα συνεχίζει να ενημερώνει τους πελάτες της σχετικά με τα μέτρα που ισχύουν, μέσω των καταστημάτων, της διαδικτυακής σελίδας της Τράπεζας αλλά και μέσω ενημερωτικών μηνυμάτων στα εναλλακτικά δίκτυα συναλλαγών (ATM κ.α.).



Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Η προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αποτελεί απαραίτητο στοιχείο που θέτει τις βάσεις για τη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης με τους πελάτες. Στο πλαίσιο αυτό η Τράπεζα έχει θεσπίσει Πολιτική η οποία:

- Περιλαμβάνει τις βασικές αρχές που πρέπει να τηρεί το προσωπικό του Ομίλου κατά την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- Αναφέρει τους σκοπούς επεξεργασίας των δεδομένων, τους ρόλους και τις αρμοδιότητες των μονάδων του Ομίλου.
- Καθορίζει τα θέματα ασφάλειας και προστασίας των δεδομένων.
- Καθιστά σαφή τα δικαιώματα των υποκείμενων προσώπων.
- Κάνει αναφορά σε θέματα τήρησης αρχείου, συνεργασίας με τρίτα μέρη και εκπαίδευσης προσωπικού.

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

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

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

Υπεύθυνο Marketing & Επικοινωνία

Προσανατολισμένη στην ανθρωποκεντρικότητα, η Eurobank σχεδιάζει προϊόντα και υπηρεσίες προσαρμοσμένες στις εξατομικευμένες ανάγκες των πελατών της.

Με στόχο τη βελτιστοποίηση των επικοινωνιακών μηνυμάτων των ενεργειών αυτών, η Τράπεζα διεξάγει συστηματικά έρευνες αγοράς στα επιμέρους κοινά του πελατολογίου της εστιάζοντας τόσο σε ποσοτικά αλλά και σε ποιοτικά στοιχεία που αναδεικνύουν τις τάσεις και τις προσδοκίες των πελατών της, καθώς και τον παλμό της αγοράς και το γενικό κλίμα, όπως αυτό παρατηρείται στο ευρύτερο κοινό.

Με τη χρήση ειδικών εργαλείων Customer Relationship Management έχει τη δυνατότητα να προσφέρει σε κάθε έναν πελάτη ξεχωριστά το προϊόν ή την υπηρεσία που έχει πραγματικά ανάγκη. Η στοχευμένη προϊοντική επικοινωνία σε ειδικά κοινά πραγματοποιείται λαμβάνοντας υπόψη το Customer Journey του κάθε πελάτη ακολουθώντας συγκεκριμένη διαδικασία για κάθε στάδιο, ενώ δεν είναι λίγες οι φορές όπου η επικοινωνία που πραγματοποιείται δεν αφορά μόνο λόγους προώθησης αλλά βασίζεται και στην επιβράβευση της σχέσης.

Για τη στοχευμένη επικοινωνία με τους πελάτες της (μέσω e-mail, μηνυμάτων sms, μηνυμάτων στο e-Banking κ.λπ), ακολουθείται συγκεκριμένη διαδικασία βάσει της οποίας τηρούνται όλες οι σχετικές διατάξεις της νομοθεσίας περί προσωπικών δεδομένων καθώς και οι σχετικές αποφάσεις, οδηγίες και κανονιστικές πράξεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα καθώς και αρχές ασφάλειας. Παράλληλα σε όλες τις περιπτώσεις επικοινωνίας ή προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών, δίνεται η δυνατότητα στον πελάτη, να εξαιρεθεί από οποιαδήποτε μελλοντική διαφημιστική επικοινωνία της Τράπεζας (δυνατότητα επιλογής opt-out).

Το 2016, πραγματοποιήθηκαν πάνω από 150 στοχευμένες ενέργειες επικοινωνίας, οι οποίες υποστήριξαν όλα τα segments (Personal Banking, Business Banking και Individual Banking), καθώς και τα προϊόντα/υπηρεσίες στρατηγικής σημασίας για την Τράπεζα. Οι καμπάνιες αναπτύχθηκαν σε όλα τα own media κανάλια (digital & physical υλικά) της Τράπεζας και για δύο της δίκτυα (Eurobank & Δίκτυο Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο).

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



Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών

Με στόχο την επιτυχή ανταπόκριση στις συνεχώς μεταβαλλόμενες συνθήκες, η Τράπεζα διεξάγει συστηματικά ποιοτικές και ποσοτικές έρευνες αγοράς, μέσω των οποίων παρακολουθούνται οι τάσεις της αγοράς, καταγράφεται η εξέλιξη στις στάσεις και συνήθειες, διερευνώνται οι ανάγκες και προσδοκίες. Ειδικότερα, μετράται σε τακτικό επίπεδο η ικανοποίηση των πελατών από τις υπηρεσίες, τα προϊόντα, τα δίκτυα εξυπηρέτησης και η άποψη τους για την Τράπεζα και γενικότερα τον τραπεζικό κλάδο. Από τις μετρήσεις του 2016 αξίζει να αναφερθούν ειδικά:

- Η πανελλαδική μηνιαία έρευνα καταγραφής και παρακολούθησης βασικών δεικτών, εξέλιξης εικόνας και αποτελεσματικότητας διαφημιστικής παρουσίας που διεξάγεται από ανεξάρτητη εταιρεία ερευνών σε πελάτες τραπεζών, τα αποτελέσματα της οποίας επιβεβαιώνουν ότι η στρατηγική στόχευση της Eurobank προς την ανθρωποκεντρικότητα αποδίδει, ενισχύοντας το brand equity του οργανισμού. Στην εξέλιξη του έτους σημειώθηκε σημαντική βελτίωση τόσο στην εικόνα της Τράπεζας όσο και σε όλους τους επιμέρους δείκτες γνώσης (τράπεζας έως 90% / επικοινωνίας έως 45%) και επιλογής συνεργασίας (έως 88%), ενισχύοντας περαιτέρω τη θέση της Τράπεζας.
- Η πανελλαδική έρευνα ικανοποίησης που διεξάγεται με διετή συχνότητα από ανεξάρτητη εταιρεία ερευνών σε πελάτες Eurobank και ανταγωνισμού και στην οποία καταγράφηκαν υψηλές θετικές αξιολογήσεις ως προς τη συνολική ικανοποίηση των πελατών από την Τράπεζα (Top 2 boxes, πάρα πολύ και πολύ ικανοποιημένος 68%), την συνολική τους ικανοποίηση από την εξυπηρέτηση (Top 2 boxes, πάρα πολύ και πολύ ικανοποιημένος 78%) και ενίσχυση στο βαθμό πιστότητας τους (δείκτης Score of Retention 67).

Επιπλέον κατά τη διάρκεια του έτους διεξήχθησαν μια σειρά από ad hoc έρευνες, τόσο σε συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες όσο και εσωτερικά με αποκλειστική χρήση των πόρων της Τράπεζας προκειμένου να διερευνηθούν και να αξιολογηθούν διαδικασίες, προϊόντα, υπηρεσίες και επικοινωνίες του Ομίλου. Τα αποτελέσματα βοήθησαν στην αποτελεσματική διαχείριση των στρατηγικών πόρων, προκειμένου να βελτιωθούν οι δείκτες που ενδιαφέρουν την Τράπεζα και να επιτευχθούν οι επιχειρηματικοί στόχοι.

Σχέσεις με Προμηθευτές

Ο Όμιλος Eurobank δίνει ιδιαίτερη έμφαση στις σχέσεις που αναπτύσσει με τους προμηθευτές και συνεργάτες του. Το 2016 συνέχισε την λειτουργία του κεντροποιημένου μοντέλου προμηθειών που περιλαμβάνει τόσο θυγατρικές εσωτερικού όσο και εξωτερικού, ενώ η διεξαγωγή διαγωνισμών για την εκτέλεση σημαντικών στρατηγικών έργων οδήγησαν σε σημαντική εξοικονόμηση κόστους.

Η χρήση της αναβαθμισμένης ηλεκτρονικής αγοράς για προμήθεια αγαθών και υπηρεσιών διευρύνθηκε και βελτιστοποιήθηκε, τόσο με την εισαγωγή νέων ροών για συγκεκριμένες κατηγορίες υπηρεσιών, όσο και με την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη παρακολούθηση των αιτημάτων των θυγατρικών εξωτερικού. Η διαδικασία παραλαβής αιτημάτων μέσω της ηλεκτρονικής αγοράς πλέον εφαρμόζεται για όλο τον Όμιλο, αυτοματοποιώντας ακόμα περισσότερο την διαδικασία του προμηθευτικού κύκλου.

Επίσης, η επέκταση της υλοποίησης νέου ERP συστήματος αυτοματοποίησε περαιτέρω την διαδικασία των προμηθειών, από την ανάθεση μέχρι την τιμολόγηση. Η διασύνδεση των ροών της ηλεκτρονικής αγοράς με το ERP, με τρόπο ευέλικτο και αποτελεσματικό για όλους τους χρήστες αλλά και τους προμηθευτές, ενίσχυσε τη διαφάνεια και επιτάχυνε το χρόνο πληρωμής των τιμολογίων. Επίσης, η επέκταση της χρήσης ηλεκτρονικής τιμολόγησης οδήγησε στην επιτάχυνση της έγκρισης και της αποδέσμευσης των τιμολογίων.

Στον τομέα αξιολόγησης και διασφάλισης της ποιότητας, συνεχίστηκε η χρήση της πλατφόρμας αξιολόγησης προμηθευτών στην Τράπεζα και τις θυγατρικές εξωτερικού, ενώ παράλληλα επικαιροποιήθηκαν τα ερωτηματολόγια αξιολόγησης προϊόντων και υπηρεσιών πληροφορικής, με έμφαση στην ασφάλεια της πληροφορίας και των συστημάτων.

Στο πλαίσιο βελτιστοποίησης των διαδικασιών, ο Τομέας Προμηθειών κατάρτισε συμφωνία - πλαίσιο με εξειδικευμένο σύμβουλο, για την επιτάχυνση της αναδιάρθρωσης των διαδικασιών και συστημάτων των μονάδων της Τράπεζας, με στόχο την περαιτέρω εξοικονόμηση κόστους. Παράλληλα, η υλοποίηση της σύμβασης διαμοιραζομένου οφέλους με την Eurobank Properties Services επεκτάθηκε, δημιουργώντας εξοικονομήσεις κόστους της ενέργειας και βελτιώνοντας λειτουργικά τα ακίνητα του Ομίλου, σύμφωνα με τις σύγχρονες ενεργειακές και περιβαλλοντικές προδιαγραφές.

Με γνώμονα την υπευθυνότητα απέναντι στο περιβάλλον, προστέθηκαν συγκεκριμένοι όροι στην κατάρτιση των συμβάσεων που διαφυλάττουν την τήρηση των περιβαλλοντικών κριτηρίων, βάσει των οποίων διενεργούνται οι διαγωνισμοί.

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

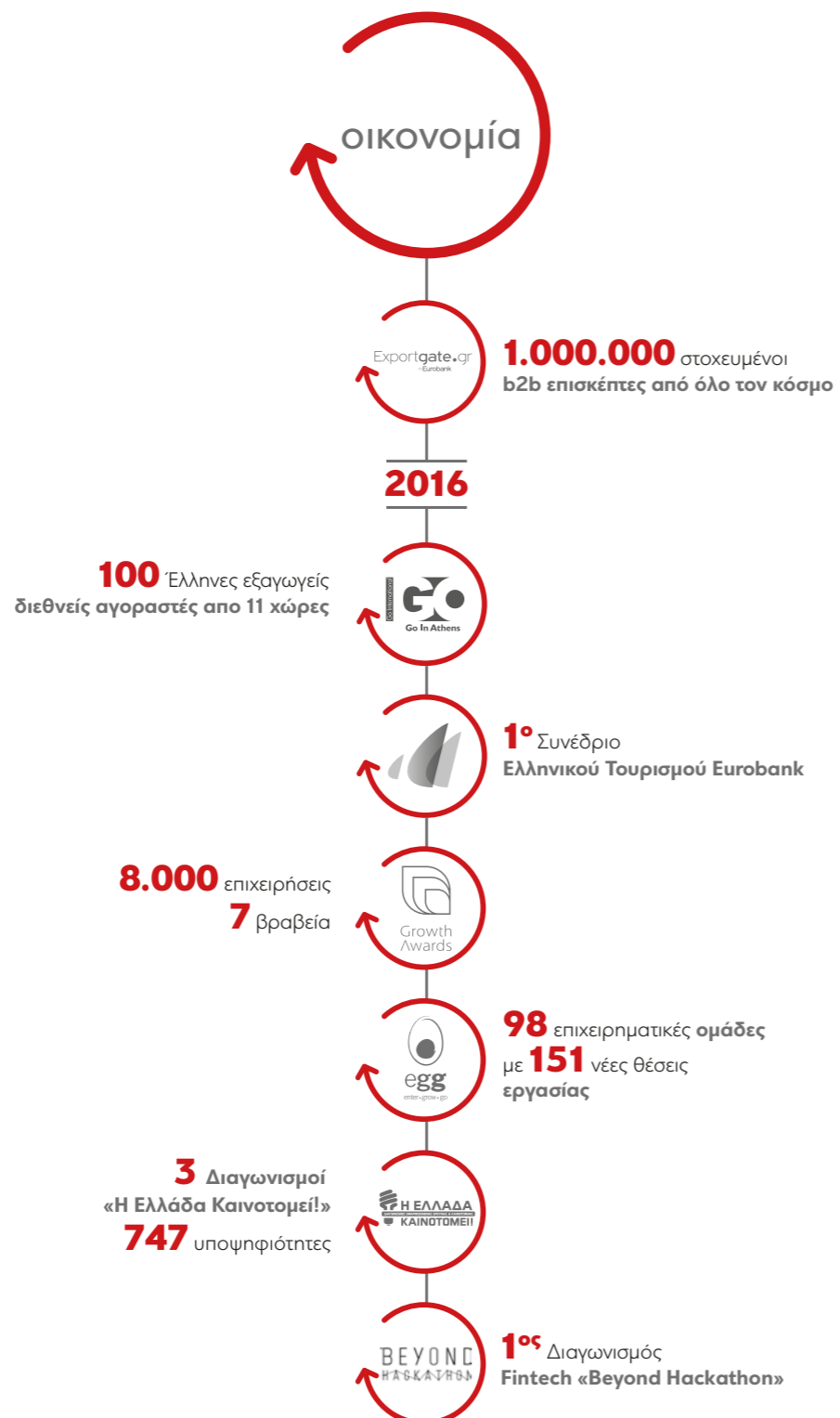
2016

Προτεραιότητα
στην Οικονομία





- G4-EC1
- G4-EC7
- G4-EC8
- FS7



Εξωστρέφεια

Με στόχο την ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας και τη στήριξη του κομβικού εξαγωγικού τομέα, η Eurobank προχώρησε στη σύναψη συμφωνιών με διεθνείς χρηματοδοτικούς οργανισμούς για την χρηματοδότηση και διευκόλυνση της εμπορικής δραστηριότητας, ενώ ανέλαβε επίσης πρωτοβουλίες για την επιχειρηματική δικτύωση των εξαγωγέων. Στο πλαίσιο αυτό:

- Υπέγραψε συμφωνία με τον Διεθνή Οργανισμό Χρηματοδότησης (IFC, μέλος της Παγκόσμιας Τράπεζας) για την παροχή πιστωτικής γραμμής €100 εκατ. προς την Eurobank, στο πλαίσιο του Προγράμματος Χρηματοδότησης Διεθνούς Εμπορίου, στην πρώτη συμμετοχή ελληνικής τράπεζας στο πρόγραμμα. Η πιστωτική γραμμή του IFC, με έμφαση στην εξωστρεφή επιχειρηματικότητα, θα δώσει ώθηση στην ανάπτυξη των δραστηριοτήτων Trade Finance της Eurobank, μειώνοντας τον κίνδυνο των εμπορικών διασυνοριακών συναλλαγών μέσω ενός διαρκώς αναπτυσσόμενου δικτύου τραπεζών του συγκεκριμένου προγράμματος.
- Υπέγραψε συμφωνία με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανάπτυξης και Ανάπτυξης (EBRD) για την παροχή πιστωτικής γραμμής €50 εκατ. στο πλαίσιο του προγράμματος Trade Facilitation Programme (TFP) για την ανάπτυξη του διεθνούς εμπορίου. Η πιστωτική γραμμή θα βοηθήσει στην ανάπτυξη των δραστηριοτήτων trade finance της Eurobank, παρά τις δυσμενείς συνθήκες που επικρατούν στην αγορά, ενισχύοντας τον κεντρικό της ρόλο ως συνεργάτη των ελληνικών εξαγωγικών και εισαγωγικών επιχειρήσεων.

Go in Athens

Με στόχο την ενίσχυση και στήριξη των ελληνικών εξαγωγικών επιχειρήσεων η Eurobank διοργάνωσε στις 21-23 Μαρτίου 2016 το Πρόγραμμα Επιχειρηματικών Αποστολών **Go in Athens**, στο πλαίσιο της διεθνούς πρωτοβουλίας της, Go International, με στόχο την ενίσχυση και στήριξη των ελληνικών εξαγωγικών επιχειρήσεων. Μέσω του Go in Athens δόθηκε η ευκαιρία σε περισσότερους από 100 Έλληνες εξαγωγείς να έρθουν σε επαφή, στην έδρα τους, με πάνω από 50 εξέχοντες διεθνείς αγοραστές 11 χωρών (Αυστρία, Βέλγιο, Γαλλία, Γερμανία, Ιταλία, Ισπανία, Καναδάς, Κίνα, Μ. Βρετανία, Ολλανδία, Σουηδία). Το Go in Athens τελεί υπό την αιγίδα του Υπουργείου Εξωτερικών και συνδιοργανώθηκε με την οργανωτική φροντίδα του Πανελληνίου Συνδέσμου Εξαγωγέων (ΠΣΕ), τη συνεργασία του Συνδέσμου Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος (ΣΕΒΕ), του Συνδέσμου Εξαγωγέων Κρήτης (ΣΕΚ), του συνδέσμου επιχειρήσεων και βιομηχανιών (ΣΕΒ) και του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ), καθώς και την υποστήριξη των μεγαλύτερων Διμερών Εμπορικών Επιμελητηρίων: Ελληνοβρετανικού, Ελληνογαλλικού, Ελληνογερμανικού, Ελληνο-ιταλικού, Ελληνοκαναδικού και του Ελληνο-ολλανδικού Εμπορικού Συνδέσμου.





Εξωστρέφεια

1^ο Συνέδριο Ελληνικού Τουρισμού Eurobank

Οι προκλήσεις και οι ευκαιρίες για τον ελληνικό τουρισμό, βρέθηκαν στο επίκεντρο του 1^{ου} Συνεδρίου Ελληνικού Τουρισμού Eurobank, που διοργάνωσε η Τράπεζα σε συνεργασία με τον Σύνδεσμο Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων - ΣΕΤΕ, με μεγάλη συμμετοχή επιχειρηματιών από όλους τους τομείς της τουριστικής βιομηχανίας, καθώς εκπροσώπους φορέων, ακαδημαϊκών κ.α.

Στόχος του συνεδρίου, ήταν να φέρει στην επιφάνεια τις προοπτικές και προκλήσεις του ελληνικού τουρισμού και να δώσει το έναυσμα εκκίνησης διαλόγου για την περαιτέρω ανάπτυξη της τουριστικής δραστηριότητας και την προσέλκυση νέων επενδύσεων στον πλέον εξωστρεφή κλάδο της Ελλάδας. Στο πλαίσιο αυτό, η Eurobank παρουσίασε μελέτη με τίτλο «Ελληνικός Τουρισμός: Προκλήσεις και Προοπτικές», ενώ παρουσιάστηκαν οι δυνατότητες χρηματοδότησης δράσεων στον τομέα του τουρισμού. Το συνέδριο ολοκληρώθηκε με συζήτηση που επικεντρώθηκε στη βιωσιμότητα, τις επενδύσεις και τη ρευστότητα του τουριστικού αποτυπώματος στην ελληνική οικονομία.

Exportgate.gr

Η Eurobank, ανέπτυξε περαιτέρω τη λειτουργία του Exportgate.gr, της πρωτοποριακής διαδικτυακής πύλης για την ενίσχυση της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων μέσω της διασύνδεσής τους με ξένους αγοραστές, η οποία φέρνει σε επαφή περισσότερες από 1.500 ελληνικές εξωστρεφείς επιχειρήσεις με πάνω από 150.000 εισαγωγείς από περισσότερες από 25 χώρες παγκοσμίως. Από το 2013, έτος εκκίνησης της λειτουργίας του, το Exportgate.gr έχει προσελκύσει πάνω από 1.000.000 στοχευμένους b2b επισκέπτες από όλο τον κόσμο. Το Exportgate.gr, που δημιουργήθηκε με τη συνεργασία των εξαγωγικών φορέων του Πανελληνίου Συνδέσμου Εξαγωγέων (ΠΣΕ), του Συνδέσμου Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος (ΣΕΒΕ), του Συνδέσμου Εξαγωγέων Κρήτης (ΣΕΚ) και του συνδέσμου επιχειρήσεων και βιομηχανιών (ΣΕΒ), αναδείχθηκε το 2017 ένα από τα μεγαλύτερα διεθνή Trade Portals, προσφέροντας, σε συνεργασία με την ομάδα εξειδικευμένων συμβούλων «Ask the Experts» της Eurobank, ολοκληρωμένη και αποτελεσματική υποστήριξη στους εξαγωγείς για θέματα διεθνούς δικτύου.



Επιχειρηματικότητα



Η Eurobank, ακολουθώντας τη στρατηγική στήριξης της επιχειρηματικότητας ως βασικού πυλώνα ενίσχυσης της ελληνικής οικονομίας, προχώρησε στη σύναψη συμφωνιών με ευρωπαϊκούς οργανισμούς, με στόχο τη χρηματοδότηση με ευνοϊκούς όρους πολύ μικρών, μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων.

Στο πλαίσιο αυτό και προκειμένου να προσφέρει μεγαλύτερη ρευστότητα στις πολύ μικρές, μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις:

- Υπέγραψε δύο συμφωνίες με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (ΕΤαΕ) συνολικού ύψους €230 εκατ. με στόχο τη βελτίωση της πρόσβασης στη χρηματοδότηση των συγκεκριμένων επιχειρήσεων χάρη στην Εγγύηση που παρέχεται από το ΕΤαΕ. Οι συμφωνίες αυτές υποστηρίζονται από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Στρατηγικών Επενδύσεων (ΕΤΣΕ), που δημιουργήθηκε στο πλαίσιο του Επενδυτικού Σχεδίου για την Ευρώπη. Ο σκοπός του ΕΤΣΕ είναι να συμβάλλει στη χρηματοδότηση και την υλοποίηση παραγωγικών επενδύσεων εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης και να διασφαλίσει αυξημένη πρόσβαση στις χρηματοδοτήσεις. Ειδικότερα, η συμφωνία που αφορά στο COSME Loan Guarantee Facility, την Εγγύηση που παρέχεται από το COSME και το ΕΤΣΕ, θα επιτρέψει στη Eurobank να κατευθύνει κεφάλαια ύψους €130 εκατ. με ευνοϊκούς όρους σε πάνω από 1.000 μικρές επιχειρήσεις, σε διάστημα τριών ετών (€15 εκατ. διατέθηκαν ήδη εντός του Νοεμβρίου – Δεκεμβρίου 2016), ενώ με τη συμφωνία που αφορά στο InnoFin SME Guarantee Facility, την Εγγύηση που παρέχεται με την οικονομική στήριξη της Ευρωπαϊκής Ένωσης στο πλαίσιο του προγράμματος «Ορίζοντας 2020 Χρηματοοικονομικά Έργαλεια» και του ΕΤΣΕ, η Eurobank θα κατευθύνει κεφάλαια με ευνοϊκούς όρους σε μικρές, μεσαίες & μικρές επιχειρήσεις μεσαίας κεφαλαιοποίησης, που ασκούν σημαντική δραστηριότητα στους τομείς της έρευνας και της καινοτομίας. Επιπλέον, το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων υπέγραψε με τη Eurobank, στο πλαίσιο του προγράμματος για την απασχόληση και την κοινωνική καινοτομία EaSI, συμφωνία που υποστηρίζεται από την Ευρωπαϊκή Ένωση στο πλαίσιο του Μηχανισμού Εγγυήσεων που συστάθηκε με τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1296/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τη θέσπιση του ως άνω προγράμματος της Ε.Ε. και αφορά στην παροχή Εγγύησης για τη στήριξη με €1,1 εκατ. μέσω της αύξησης της προσβασιμότητας στη μικροχρηματοδότηση, ατόμων που ανήκουν σε ευαίσθητες κοινωνικά ομάδες και επιθυμούν να ξεκινήσουν μια πολύ μικρή επιχείρηση καθώς και υφιστάμενων πολύ μικρών επιχειρήσεων τόσο στη φάση της εκκίνησης όσο και της ανάπτυξής τους.
- Υπέγραψε συμφωνία με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕπ) για την παροχή €40 εκατ. με σκοπό τη στήριξη σχεδίων μικρομεσαίων επιχειρήσεων και εταιρειών μεσαίας κεφαλαιοποίησης που έχουν την έδρα τους ή δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα. Η συμφωνία αυτή, που είναι μέρος του προγράμματος «Grouped Loans for SMEs», επιτρέπει στην Eurobank να αξιοποιήσει ένα χαρτοφυλάκιο συνολικού ύψους €140 εκατ. για τη στήριξη σχεδίων που θα εφαρμοστούν από μικρομεσαίες επιχειρήσεις και εταιρείες μεσαίας κεφαλαιοποίησης μέσω επενδυτικών δανείων και παροχής ρευστότητας με τη μορφή κεφαλαίου κίνησης. Η συμφωνία αυτή ενσωματώνει τα ανταγωνιστικά επιτόκια του προγράμματος της ΕΤΕπ «Jobs for Youth» για τις επιχειρήσεις που θα προωθήσουν την απασχόληση των νέων. Μέχρι το τέλος του 2016, το συνολικό ποσό είχε διατεθεί σε επιλέξιμες περιοχές.



Επιχειρηματικότητα

- Υπέγραψε σύμβαση €100 εκατ. με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας «Δεξιότητες και θέσεις απασχόλησης-Επενδύσεις για τους νέους» για τη χορήγηση δανείων προς μικρομεσαίες επιχειρήσεις και επιχειρήσεις μεσαίας κεφαλαιοποίησης, με ειδική έμφαση και πρόσθετα χρηματοδοτικά πλεονεκτήματα στις επιχειρήσεις που προάγουν την απασχόληση των νέων. Συνέχισε έτσι τη συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων μέσα από την οποία από το 2004 έχει διοχετεύσει κεφάλαια συνολικού ύψους €840 εκατ. σε περισσότερες από 3.000 επιχειρήσεις.

Παράλληλα, η Eurobank ανέπτυξε και μια σειρά από προϊόντα και υπηρεσίες για την εξυπηρέτηση και τη στήριξη Μικρών και Μεσαίων Επιχειρήσεων:

- Ανέπτυξε την παροχή ενός ολοκληρωμένου φάσματος υπηρεσιών συμβουλευτικής και ενημέρωσης για τη δυνατότητα αξιοποίησης των χρηματοδοτικών προγραμμάτων ΕΣΠΑ 2014-2020 για Μικρές και Μεσαίες Επιχειρήσεις.
- Υπέγραψε με το Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων μνημόνιο συνεργασίας για την υλοποίηση του τραπεζικού προϊόντος της «Κάρτας του Αγρότη» («Agro-carta»), που στόχο έχει τη χρηματοδότηση αγροτών και αγροτικών επιχειρήσεων, που είναι δικαιούχοι Βασικής Ενίσχυσης (μίας εκ των άμεσων ενισχύσεων που παρέχονται από την Ευρωπαϊκή Ένωση). Πρόκειται για χρηματοδότηση μέσω ορίου υπερανάληψης με χρήση της Κάρτας επί του καταθετικού λογαριασμού του δικαιούχου στον οποίο πρόκειται να πιστωθεί η Βασική Ενίσχυση. Με τον τρόπο αυτό ο αγρότης/η αγροτική επιχείρηση αποκτά πρόσβαση σε χρηματοδότηση για την κάλυψη των βραχυπρόθεσμων συναλλακτικών αναγκών του που σχετίζονται με την αγροτική του εκμετάλλευση, μέσω της «προεξόφλησης» μέρους της Βασικής Ενίσχυσης.
- Υπέγραψε Σύμβαση Συνεργασίας με την Action Finance Initiative με σκοπό την παροχή μικροπιστώσεων για τη στήριξη υφιστάμενων, αλλά και νέων πολύ μικρών επιχειρήσεων καθώς και της αυτοαπασχόλησης, συμβάλλοντας με τον τρόπο αυτό στην αύξηση της προσβασιμότητας στη χρηματοδότηση ανέργων, αυτοαπασχολούμενων και ευάλωτων κοινωνικά ομάδων -που κατά κανόνα στερούνται εύκολης πρόσβασης στον τραπεζικό δανεισμό- ώστε είτε να δημιουργήσουν, είτε να αναπτύξουν τη δική τους επιχείρηση δημιουργώντας παράλληλα και νέες θέσεις εργασίας.
- Προώρησε σε υπογραφή πρωτοκόλλου συνεργασίας με την Ελληνική Συνομοσπονδία Εμπορίου & Επιχειρηματικότητας (ΕΣΕΕ), με στόχο την πολύπλευρη στήριξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, και ειδικότερα τόσο μέσω της παροχής ειδικών προνομίων προς τις επιχειρήσεις – μέλη της ΕΣΕΕ όσο και μέσω της προσφοράς ποιοτικών και καινοτόμων υπηρεσιών που θα συμβάλουν στην ανάδειξη της εξωστρέφειας, του δυναμισμού και της καινοτομίας αυτών.

Growth Awards

Για να βραβεύσει την επιχειρηματική αριστεία ως μοχλό ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας, η Eurobank θέσπισε, σε συνεργασία με την Grant Thornton, τα Βραβεία Ανάπτυξης και Επιχειρηματικότητας «**Growth Awards**», που φιλοδοξούν να καταστούν ένα από τα κορυφαία μέσα αναγνώρισης της επιχειρηματικής αριστείας και στήριξης της ανάπτυξης των δυναμικών επιχειρήσεων στην Ελλάδα. Στόχος των Growth Awards είναι η ανάδειξη της Ελλάδας μέσω της ενίσχυσης επιχειρηματικών πρωτοβουλιών και της ενθάρρυνση των επιχειρήσεων να συνεχίσουν να προσπαθούν, να επιμένουν, να διαφοροποιούνται και να ξεχωρίζουν. Ο θεσμός επιβραβεύει τις επιχειρήσεις εκείνες που κατάφεραν να συνδυάσουν τις υψηλές οικονομικές επιδόσεις με μία επιτυχημένη σύγχρονη επιχειρηματική ιστορία, συμβάλλοντας στη διαμόρφωση ενός νέου τοπίου επιχειρηματικότητας και εργασιακής κουλτούρας.

Με εφαλτήριο μία βάση δεδομένων από δημοσιευμένες οικονομικές καταστάσεις για πάνω από 8.000 εταιρείες που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα και έχοντας σαν γνώμονα βασικούς χρηματοοικονομικούς δείκτες βάσει του μοντέλου αξιολόγησης «Financial Growth/Health Matrix» της Grant Thornton καθώς και μέσω των εργαλείων πιστοληπτικής αξιολόγησης της Eurobank, εντοπίστηκαν 172 οργανισμοί των οποίων οι εξαιρετικές χρηματοοικονομικές επιδόσεις συνοδεύτηκαν από ιστορίες που αξίζει να διαδοθούν. Ιστορίες για τις οποίες οι 172 υποψήφιοι κλήθηκαν να υποβάλουν στο ειδικά διαμορφωμένο website: www.growthawards.gr





Επιχειρηματικότητα

Η διαδικασία ανάδειξης των νικητών περιελάμβανε 3 στάδια:

1. Η διαδικασία αξιολόγησης βασίστηκε στη χρήση χρηματοοικονομικών αναλύσεων και δεικτών, βάσει των οποίων καταγράφονται διαχρονικά η χρηματοοικονομική θέση και οι οικονομικές επιδόσεις κάθε επιχείρησης.
2. Από την παραπάνω αξιολόγηση, αναδείχθηκαν 172 εταιρείες, οι οποίες κλήθηκαν να αποστείλουν συμπληρωματικά χρηματοοικονομικά αλλά και ποιοτικά στοιχεία, προς αξιολόγηση από την Επιτροπή Υποψηφιοτήτων.
3. Η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων πρόκρινε 20 εταιρείες, εκ των οποίων οι φάκελοι δόθηκαν στην Επιτροπή Βραβείων για την περαιτέρω ανάδειξη 7 νικητών, κατόπιν ενδελεχούς εξέτασης όλων των υποψηφιοτήτων. Μέλη της Επιτροπής Βράβευσης αποτελούν εξέχουσες προσωπικότητες του επιχειρηματικού και ακαδημαϊκού κόσμου της χώρας.

Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας αξιολόγησης, διακρίθηκαν 7 εταιρείες με τις υψηλότερες επιδόσεις στις παρακάτω κατηγορίες:

1. Ειδικό Βραβείο «Επιχειρηματικής Αριστείας»
- ΑΕΡΟΠΟΡΙΑ ΑΙΓΑΙΟΥ ΑΝΩΝΥΜΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ (Aegean Airlines)
2. «Λειτουργική/Επιχειρησιακή Βελτίωση»
- ΜΕΓΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΑΤΟΜΙΚΗΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ Α.Ε.
3. «Ανάπτυξη Προϊόντος»
- ΠΑΛΙΡΡΟΙΑ ΣΟΥΛΙΩΤΗΣ Α.Ε ΑΝΩΝΥΜΗ ΒΙΟΤΕΧΝΙΚΗ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ
4. «Ανάπτυξη Αγορών»
- ΚΑΡΑΤΖΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΕΣ & ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ Α.Ε.
5. «Ανθρώπινο Δυναμικό και Εταιρική Κουλτούρα»
- ΚΛΕΜΑΝ ΕΛΛΑΣ Α.Β.Ε.Ε. ΓΙΑ ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ
6. «Επενδύσεις» - ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΓΑΛΑΚΤΟΚΟΜΕΙΑ Α.Ε.
7. «Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη» - ΜΥΛΟΙ ΛΟΥΛΗ Α.Ε.

Η τελική επιλογή των νικητών ανακοινώθηκε στην επίσημη τελετή απονομής των βραβείων, που πραγματοποιήθηκε την 1^η Δεκεμβρίου, στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών. Στην εκδήλωση παρευρέθηκαν 2.000 άτομα και εκπρόσωποι της πολιτικής και οικονομικής ζωής του τόπου, της ακαδημαϊκής και επιχειρηματικής κοινότητας.

Νεανική Επιχειρηματικότητα & Καινοτομία

Νεανική Επιχειρηματικότητα

egg - enter•grow•go

Βασική προτεραιότητα και στόχος της Eurobank είναι να δημιουργεί ευκαιρίες και προοπτικές μέσα από δράσεις και προγράμματα που προάγουν την νεανική επιχειρηματικότητα, δημιουργούν αξία και δυναμική ανάπτυξης, ώστε οι νέοι επιχειρηματίες με όραμα και καινοτόμες ιδέες να παραμείνουν και να δημιουργήσουν στην Ελλάδα. Το Πρόγραμμα **egg-enter•grow•go**, μια πρωτοβουλία της Eurobank που σχεδίασε και υλοποιεί σε συνεργασία με το Corallia, αποτελεί έναν από τους πιο επιτυχημένους επιχειρηματικούς επιταχυντές στην Ελλάδα, ο οποίος στοχεύει στη στήριξη της νεανικής καινοτόμου επιχειρηματικής δραστηριότητας και στην ενίσχυση της προοπτικής βιώσιμης απασχόλησης του ανθρώπινου δυναμικού της χώρας, ιδιαίτερα των νέων.

Το Πρόγραμμα egg παρέχει σε ομάδες νέων επιχειρηματιών όσο και σε μεμονωμένα άτομα ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο επιχειρηματικής επώασης (incubation), επιτάχυνσης (acceleration) και συνεργασίας (co-working), προσφέροντάς τους μια σειρά από υποστηρικτικές δράσεις και εργαλεία που θα τους βοηθήσουν να αναπτύξουν και να επιταχύνουν τη μετατροπή του επιχειρηματικού τους σχεδίου, σε ένα ολοκληρωμένο και επιχειρηματικά αξιοποιήσιμο προϊόν ή υπηρεσία.

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

Το Πρόγραμμα egg αναπτύσσεται σε τρία στάδια:

- **enter**: στο Πρόγραμμα μπορούν να συμμετέχουν νέες και νέοι από 18-44 ετών (από το 2017 το όριο ηλικίας επιμηκύνθηκε έως τα 49 έτη) με καινοτόμες ιδέες σε όλους τους τομείς της οικονομίας. Οι ενδιαφερόμενοι πρέπει να υποβάλουν την πρότασή τους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος, η οποία αξιολογείται ως προς την καινοτομία, την προοπτική και τη βιωσιμότητά της, από διακεκριμένους εμπειρογνώμονες.
- **grow**: οι νέες και οι νέοι των οποίων το επιχειρηματικό σχέδιο προκρίνεται για ένταξη στο Πρόγραμμα, υποστηρίζονται, καταρχάς, για να συστήσουν την επιχείρησή τους (αν δεν την έχουν ήδη συστήσει). Στη συνέχεια και σε όλη τη διάρκεια κάθε «κύκλου» του Προγράμματος (12 μήνες) έχουν την ευκαιρία να εστιάσουν εντατικά στην ανάπτυξη της ιδέας/επιχείρησής τους.
- **go**: η συμμετοχή στο Πρόγραμμα ολοκληρώνεται με όλες τις συμμετέχουσες επιχειρήσεις να έχουν επιτύχει την ωρίμανση του επιχειρηματικού τους σχεδίου, ώστε πλέον να είναι καθ' όλα έτοιμες να πραγματοποιήσουν το επιχειρηματικό τους «άλμα»: να προχωρήσουν στην κεφαλαιοποίηση της αξίας της ιδέας τους, με ίδιους πόρους ή μέσα από άντληση επενδυτικών ή άλλων κεφαλαίων.



Παροχές Προγράμματος

Κτηριακή Υποδομή με πλήρως λειτουργικούς και άρτια εξοπλισμένους συνεργατικούς γραφειακούς χώρους, κοντά στο κέντρο της Αθήνας, στην οποία εγκαθίστανται οι νέοι επιχειρηματίες και παραμένουν για όλο το διάστημα της συμμετοχής τους στο Πρόγραμμα. Οι εγκαταστάσεις του egg είναι προσβάσιμες από τα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς, παρέχουν σύγχρονες τεχνολογικές υποδομές, και κατάλληλα διαμορφωμένους χώρους για την παροχή της συμβουλευτικής καθοδήγησης, των υποστηρικτικών υπηρεσιών και της επιχειρηματικής κατάρτισης.

Mentoring από καταξιωμένες προσωπικότητες της οικονομίας και της επιστήμης, που παρέχουν συμβουλευτική καθοδήγηση σε θέματα επιχειρηματικής ανάπτυξης σε κάθε συμμετέχουσα επιχειρηματική ή/και σε κάθε συμμετέχοντα επιχειρηματία.

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

Επιχειρηματική Κατάρτιση μέσω ενός προκαθορισμένου εντατικού προγράμματος εκπαίδευσης («business bootcamp») με πρακτικό προσανατολισμό, καθώς και άλλων διαλέξεων σε εξειδικευμένα θέματα (egg expert seminars) καθ' όλη τη διάρκεια του Προγράμματος για μια επιτυχημένη επιχειρηματική λειτουργία.

Χρηματοοικονομικά εργαλεία και επιχειρηματική δικτύωση για τη στήριξη της επιχειρηματικής λειτουργίας και ανάπτυξης των νέων ομάδων και την ενίσχυση της οικονομικής βιωσιμότητάς τους κατά τα στάδια «εκκόλαψης» εντός του Προγράμματος. Στόχος είναι να δοθεί το καλύτερο δυνατό πλαίσιο, ώστε οι νέοι επιχειρηματίες να αφοσιωθούν στην υλοποίηση του επιχειρηματικού τους πλάνου στο πρώτο κρίσιμο στάδιο της ανάπτυξής τους και να αξιοποιήσουν στο μέγιστο τις υπόλοιπες παροχές του Προγράμματος. Ενδεικτικά, οι ομάδες υποστηρίζονται μέσα από:

- Υπηρεσίες οικονομικών συμβουλών και ανεύρεσης προϊόντων και προγραμμάτων χρηματοδότησης από εξειδικευμένα στελέχη του Προγράμματος.
- Υποστήριξη και δικτύωση των ομάδων με δυνητικούς πελάτες/ στρατηγικούς συνεργάτες (B2B match-making) για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που θα αναπτύξουν κατά το στάδιο grow του Προγράμματος.
- Σύστημα οικονομικής επιβράβευσης των επιχειρηματικών ομάδων με τις καλύτερες επιδόσεις βάσει προκαθορισμένων δεικτών (KPIs).
- Ειδικό χρηματο-οικονομικό πρόγραμμα για κάλυψη δυνητικών αναγκών pre-seed/seed χρηματοδότησης, τόσο σε κεφάλαια κίνησης όσο και σε επενδύσεις σε πάγια, με ευνοϊκούς όρους.

Επιτεύγματα του Προγράμματος

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

- 200 νέοι επιχειρηματίες δημιούργησαν 98 επιχειρηματικές ομάδες.
- 151 προσλήψεις έγιναν συνολικά από τις επιχειρηματικές ομάδες.
- 60 ομάδες έχουν Νομική Μορφή με συνολικό αριθμό προσωπικού 211 άτομα.
- Δημιουργήθηκαν 33 εταιρείες οι οποίες πραγματοποίησαν συνολικό τζίρο €1,1 εκατ. το 2016.
- 22 εταιρείες έχουν λάβει συνολικά επενδύσεις/χρηματοδότηση €2,1 εκατ.
- 10 εταιρείες έχουν λάβει συνολικά χρηματοδότηση Eurobank €0,5 εκατ.
- 6 εταιρείες έχουν καταθέσει πατέντα και 7 εταιρείες έχουν αποκτήσει δίπλωμα ευρεσιτεχνίας.
- 58 συνέργειες έχουν ολοκληρωθεί μεταξύ των εταιρειών αυτών.

Επίσης, μετά την ολοκλήρωση των τριών πρώτων κύκλων του Προγράμματος 22 επιχειρήσεις, δηλαδή πάνω από το 36% του συνόλου των ενεργών επιχειρήσεων (60 εταιρείες από τις 98 επιχειρηματικές ομάδες που εντάχθηκαν στο Πρόγραμμα από το 2013) πήραν χρηματοδότηση από τα χρηματοδοτικά εργαλεία της Eurobank, αλλά και από Επιχειρηματικούς Αγγέλους.

Επιπλέον, το 2016, η Ελληνική Πρωτοβουλία (The Hellenic Initiative - THI), προσέφερε το ποσό των 100.000 USD στο πλαίσιο του 1^{ου} διαγωνισμού καινοτομίας με τη συμμετοχή όλων των ομάδων egg από την ίδρυση του μέχρι σήμερα. Μέσω αυτής της σημαντικής προσφοράς του THI, το Πρόγραμμα egg έδωσε τη δυνατότητα σε όλες τις επιχειρήσεις, και από τους τρεις ετήσιους κύκλους επώασης, να συμμετέχουν σε έναν ξεχωριστό διαγωνισμό, διεκδικώντας ένα από τα μεγαλύτερα βραβεία που έχουν δοθεί ποτέ στη νεανική καινοτόμο επιχειρηματικότητα στην Ελλάδα.



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΝΕΑΝΙΚΗΣ
ΚΑΙΝΟΤΟΜΟΥ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ



Καινοτομία «Η Ελλάδα Καινοτομεί!»

Ο Διαγωνισμός Εφαρμοσμένης Έρευνας και Καινοτομίας «**Η Ελλάδα Καινοτομεί!**» αποτελεί πρωτοβουλία του ΣΕΒ σύνδεσμος επιχειρήσεων και βιομηχανιών και της Eurobank που ξεκίνησε το 2010, στην καρδιά της κρίσης, με σκοπό αφενός να αναδείξει και να στηρίξει κάθε καινοτόμο επιστημονική δραστηριότητα υψηλού επιπέδου και αφετέρου να συνδράμει στην προσπάθεια προσέλκυσης ιδιωτικών επενδυτικών κεφαλαίων, ώστε τα επιχειρηματικά κίνητρα, η κοινωνική ευθύνη και η επιστημονική κοινότητα να συνεργαστούν και να συμβαδίζουν για να αντιμετωπίσουν τις σύγχρονες προκλήσεις.

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

Στον 3^ο Διαγωνισμό υποβλήθηκαν 208 συμμετοχές, ενώ με τη γραπτή αξιολόγησή τους προέκυψαν 19 υποψηφιότητες που προκρίθηκαν στη Β' φάση. Από την προφορική αξιολόγηση των προκριθέντων ανακηρύχθηκαν οι τέσσερις νικητές στα δύο πεδία της διοργάνωσης. Σε ειδική τελετή τον Φεβρουάριο του 2016 πραγματοποιήθηκε η ανακοίνωση των νικητών και η απονομή των βραβείων, τα οποία συνοδεύονταν και πάλι από χρηματικά έπαθλα ύψους €15.000 για κάθε Α' βραβείο και €8.000 για κάθε Β' βραβείο, αλλά και εκτεταμένο πρόγραμμα προβολής.

Όπως και στις προηγούμενες διοργανώσεις έτσι και αυτήν τη φορά αποδείχθηκε πως η «καρδιά» της καινοτομίας δεν χτυπά μόνο στην Αττική, αφού το 50% των συμμετοχών προήλθαν από την επαρχία και ειδικότερα από τη Θεσσαλονίκη και τη λοιπή Μακεδονία (21%), την Κρήτη (7%), τη Θεσσαλία (6%), την Πελοπόννησο (6%) και την Ήπειρο και τα Επτάνησα (4%). Επίσης, υπήρξαν υποψηφιότητες από την Αιτωλοακαρνανία, τη Βοιωτία, τα Δωδεκάνησα, τον Έβρο, τη Φθιώτιδα, τη Θράκη και τις Κυκλάδες.

Από το 2010 και την πρώτη φορά που πραγματοποιήθηκε ο Διαγωνισμός «Η Ελλάδα Καινοτομεί!», ο σημαντικός αριθμός των προτάσεων που έχουν αξιοποιηθεί εμπορικά, αποδεικνύει πως η πρωτοβουλία των διοργανωτών έχει καταφέρει επίσης να ανοίξει διαύλους επικοινωνίας και συνεργασίας ανάμεσα στον ερευνητικό και τον επιχειρηματικό κόσμο, με αποτέλεσμα αρκετές καινοτομίες να έχουν εξελιχθεί σε επιτυχημένα προϊόντα και υπηρεσίες.

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



Κέντρο Καινοτομίας

Η Eurobank είναι η πρώτη Τράπεζα στην Ελλάδα που, αναγνωρίζοντας το σημαντικό ρόλο της καινοτομίας για την ανάπτυξη, δημιούργησε μια ομάδα με αποκλειστικό αντικείμενο την έρευνα σε θέματα καινοτομίας και σκοπό την ενθάρρυνση της δημιουργικότητας των ανθρώπων να παράγουν προστιθέμενη αξία, μέσα από νέα προϊόντα και υπηρεσίες με έμφαση στο χώρο του FinTech.

Στόχος του **Κέντρου Καινοτομίας** είναι να ακολουθήσει τη διαχρονική δέσμευση της Τράπεζας για τη βέλτιστη αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού αναπτύσσοντας ταυτόχρονα συνεργασίες με τα πιο αξιολογα οικοσυστήματα που συνθέτουν νέοι άνθρωποι με δημιουργικά μυαλά και υψηλές δεξιότητες από το εξωτερικό περιβάλλον.

Το 2016 το Κέντρο Καινοτομίας της Eurobank διοργάνωσε τον 1^ο Περιφερειακό Διαγωνισμό FinTech «Beyond Hackathon», στην Ελλάδα, σε συνεργασία με τις εταιρείες Found.ation M.P. και THE CUBE WORKSPACE M.I.K.E., μια πρωτοβουλία που μέσα από νέους τρόπους 'επικοινωνίας' προωθεί την ανάπτυξη καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών προσανατολισμένων στο fintech, ακολουθώντας την παγκόσμια εξαιρετικά επιτυχημένη παράδοση των Hackathons. την ανάπτυξη νέων τρόπων επικοινωνίας με στόχο την εξεύρεση διαφορετικών «έξυπνων» τρόπων εξυπηρέτησης. Οι Διαγωνισμοί Hackathons αποτελούν παγκοσμίως μια εξαιρετικά επιτυχημένη μέθοδο δημιουργίας καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών προσανατολισμένων στο fintech και θέτουν τις βάσεις ώστε να δημιουργούνται νέες επιχειρήσεις με δυναμική προοπτική και θέση στο μέλλον.

Ο Διαγωνισμός «Beyond Hackathon» υποστηρίχθηκε από παγκόσμιους ηγέτες της τεχνολογίας και των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, ελληνικούς επιχειρηματικούς φορείς αλλά και ακαδημαϊκά ιδρύματα οι οποίοι παρείχαν υπηρεσίες mentoring στους συμμετέχοντες σε όλη τη διάρκεια του διαγωνισμού. Περισσότεροι από 150 συμμετέχοντες (Software Developers, Designers, Business Developers και Marketers) από την Ελλάδα, τη Ρουμανία, τη Σλοβενία, τη Βουλγαρία, το Ηνωμένο Βασίλειο και το Ισραήλ, δήλωσαν συμμετοχή και παρουσιάστηκαν 17 ιδέες που κάλυψαν ένα ευρύ φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών από προγράμματα επιβράβευσης μέχρι και εφαρμογές βασισμένες σε τεχνολογίες blockchain.

Είναι ιδιαίτερα σημαντικό για την Eurobank το γεγονός ότι οι θυγατρικές της Τράπεζας στις χώρες του εξωτερικού ενεπλάκησαν ενεργά στη διαδικασία, στρέφοντας το ενδιαφέρον νέων ταλαντούχων ανθρώπων στη χώρα μας. Σκοπός είναι να ακολουθήσουν πολλές ακόμα αντίστοιχες δράσεις στους άξονες της ενδοεπιχειρηματικότητας, της εξωστρέφειας και της καινοτομίας.



ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ
2016

Προτεραιότητα
στην Κοινωνία





G4-EC1

G4-EC8



Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία
14 χρόνια,
15.944 μαθητές
1.094 αριστούχοι το 2016

16 χρόνια
Υπερήφανος Χορηγός
των Εθνικών Ομάδων Μπάσκετ
24 μετάλλια



2016



Η Αποστολή
Στηρίζει τους Μαθητές:
30.000 δέματα αγάπης

Αποταμίευση:
250 επισκέψεις σε σχολεία
28.000 κουμπάρδες
10.000 παραμύθια



Υποστήριξη
30 μη κερδοσκοπικών
οργανισμών σε όλη την Ελλάδα

Παιδικά χωριά SOS
427 σχολικές τσάντες
52 κούτες με υλικά



Η δυναμική της εξόδου από την κρίση είναι άμεσα συνδεδεμένη με τη στήριξη τόσο της οικονομίας όσο και της κοινωνίας. Πιστή στην πεποίθησή της ότι ένας υπεύθυνος οργανισμός οφείλει να συνεισφέρει στη σταθερότητα του κοινωνικού και οικονομικού πλαισίου, η Eurobank έχει αναλάβει μια σειρά πρωτοβουλιών, για τη στήριξη της κοινωνίας και την καλλιέργεια συνθηκών που θα δημιουργήσουν τις απαραίτητες προϋποθέσεις για την πρόοδο και την ανάπτυξη. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα συνέχισε να επιβραβεύει την **αριστεία στην παιδεία**, να στηρίζει τον ελληνικό **αθλητισμό** και να προάγει τον **πολιτισμό**. Παράλληλα, η Τράπεζα παρέμεινε πιστή στη δέσμευσή της **για στήριξη των ευπαθών κοινωνικών ομάδων**, υλοποιώντας σειρά δράσεων υλικής υποστήριξης αλλά και μεταφέροντας ένα μήνυμα αλληλεγγύης και ελπίδας.





Παιδεία

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

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

Το Πρόγραμμα «**Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία**» που επιβραβεύει τους αριστούχους αποφοίτους με τον υψηλότερο αριθμό μορίων εισαγωγής στην τριτοβάθμια εκπαίδευση από όλα τα Λύκεια της Ελλάδας, ολοκληρώθηκε με μεγάλη επιτυχία για 14^η συνεχή χρονιά. Βασικός στόχος είναι η επιβράβευση της προσπάθειας των νέων για την κατάκτηση της γνώσης και η αναγνώριση της αριστείας, ως παράδειγμα προς μίμηση και ως δύναμη προοπτικής για το μέλλον. Ειδικά στο σημερινό περιβάλλον όπου μια μεγάλη εκροή νέων ταλέντων φεύγει προς το εξωτερικό, η παροχή κινήτρων για παραμονή, η αναγνώριση των ικανοτήτων των νέων και η παροχή προοπτικής είναι εξαιρετικά σημαντικές.

Παράλληλα, η πανελλαδική κλίμακα του Προγράμματος δίνει τη δυνατότητα στην Eurobank να συμμετέχει ως ενεργός κοινωνικός εταίρος στη στήριξη των τοπικών κοινωνιών, των παιδιών που αρίστευσαν και των οικογενειών τους, αλλά και των σχολείων και των καθηγητών τους. Σήμερα, περισσότερο από ποτέ, δράσεις που υπογραμμίζουν ότι στη χώρα μας υπάρχει ένα τεράστιο δυναμικό παραγωγής λαμπρών μυαλών και ιδεών, είναι επίκαιρες και απαραίτητες.

Για το σχολικό έτος 2015-2016, βραβεύτηκαν 1.094 αριστούχοι, σε εννέα εκδηλώσεις βράβευσης στην Αθήνα, τη Θεσσαλονίκη, την Πάτρα, το Ηράκλειο, το Βόλο, τα Ιωάννινα, τη Βέροια, την Τρίπολη και τη Λαμία. Η ηθική επιβράβευση του κάθε αριστούχου συνοδεύτηκε και από το χρηματικό ποσό των €800. Στα 14 χρόνια ζωής του θεσμού, έχουν συνολικά βραβευτεί 15.944 μαθητές, πολλοί από τους οποίους σήμερα διακρίνονται στην οικονομική, ακαδημαϊκή και επιστημονική ζωή της Ελλάδας.



Κοινωνική Αλληλεγγύη

Παρά τη δύσκολη οικονομική συγκυρία, το 2016 η Eurobank συνέχισε να υποστηρίζει ένα σημαντικό αριθμό μη κερδοσκοπικών/κοινωνικών οργανισμών, που δραστηριοποιούνται κυρίως στην προστασία του παιδιού.



«Αποστολή» Ιεράς Αρχιεπισκοπής Αθηνών

Αναγνωρίζοντας τη σημασία του κοινωνικού έργου του φιλανθρωπικού οργανισμού της Ιεράς Αρχιεπισκοπής Αθηνών «Αποστολή», το 2016 η Eurobank, συνέχισε την υποστήριξή της στο Πρόγραμμα «**Η Αποστολή**» στηρίζει τους μαθητές». Το Πρόγραμμα υλοποιείται σε συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας & Θρησκευμάτων και προσφέρει βοήθεια στις οικογένειες μαθητών πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης που αντιμετωπίζουν προβλήματα σίτισης, με τρόπο ώστε να διασφαλίζεται η ανωνυμία τους, η αξιοπρέπειά τους και να μη διαταράσσονται οι σχέσεις τους στο σχολικό περιβάλλον. Με την αποκλειστική χορηγία της Eurobank στο Πρόγραμμα, η «Αποστολή» διένειμε πάνω από 30.000 «δέματα αγάπης» τα οποία κάλυψαν ένα μικρό, αλλά ουσιαστικό μέρος των καθημερινών αναγκών διατροφής των μαθητών και των οικογενειών τους.

Τα Χριστούγεννα του 2016, αντί δώρων και ευχετηρίων καρτών, η Eurobank επέλεξε να ενισχύσει περαιτέρω το Πρόγραμμα, αυξάνοντας την οικονομική στήριξη στις €400.000 και να κάνει κοινωνούς στο έργο αυτό εργαζόμενους και πελάτες, εξασφαλίζοντας «δέματα αγάπης» σε περισσότερους μαθητές και τις οικογένειές τους.

Υποστήριξη Κοινωνικών Οργανισμών

Το 2016, ο Όμιλος Eurobank ενίσχυσε περίπου 30 μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς και ιδρύματα που δραστηριοποιούνται εντός και εκτός Αθηνών και υποστηρίζουν κυρίως παιδιά αλλά και ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες.



Κοινωνική Αλληλεγγύη

Coeurs pour Tous Hellas

Το 2016 η Eurobank ενίσχυσε το ανθρωπιστικό ίδρυμα Coeurs pour Tous Hellas (Καρδιές για Όλους). Πρόκειται για το παράρτημα του ιδρύματος Coeurs pour Tous που δημιούργησε το 1998 στη Γενεύη ο καθηγητής Αυξέντιος Καλαγκός για την αρωγή των φτωχών παιδιών με καρδιοπάθεια. Ο ίδιος και η επιστημονική ομάδα του έχουν χειρουργήσει αφιλοκερδώς περισσότερα από 15.000 άπορα παιδιά στον κόσμο.

Το Coeurs pour Tous-Hellas συστάθηκε ως μη κερδοσκοπική εταιρεία το 2015 για τα παιδιά της Ελλάδας με συγγενή καρδιοπάθεια, ως έμπρακτη δέσμευση και προσφορά στην ελληνική κοινωνία και τους μικρούς ασθενείς των οικονομικά αδύναμων οικογενειών.

«Το Χαμόγελο του Παιδιού» & «Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδος»

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

«ΠΝΟΗ – Φίλοι Εντατικής Θεραπείας Παιδιού»

Τα τελευταία 16 χρόνια η Eurobank στηρίζει σταθερά τη σημαντική προσπάθεια του μη κερδοσκοπικού σωματείου «ΠΝΟΗ - Φίλοι Εντατικής Θεραπείας Παιδιού», συνδράμοντας στο σκοπό του, που εστιάζει στην ίδρυση και υλική ενίσχυση παιδιατρικών μονάδων εντατικής θεραπείας καθώς και στην υποστήριξη γονέων και παιδιών που νοσηλεύονται στην εντατική.

Εκστρατεία «Η Μόδα Βάζει Στόχο τον Καρκίνο του Στήθους»

Η συνεργασία της Τράπεζας με την εκστρατεία «Η Μόδα Βάζει Στόχο τον Καρκίνο του Στήθους» (Fashion Targets Breast Cancer) ξεκίνησε το 2004 με την έκδοση της πιστωτικής κάρτας EuroLine Style, της πρώτης πιστωτικής κάρτας αποκλειστικά για γυναίκες. Τα τελευταία 13 χρόνια, η Eurobank στηρίζει σταθερά την προσπάθεια της εκστρατείας στην Ελλάδα συμβάλλοντας ουσιαστικά στην επίτευξη των στόχων της, την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των γυναικών σχετικά με τη σημασία της πρόληψης και της έγκαιρης διάγνωσης του καρκίνου του μαστού.

Χριστουγεννιάτικο Βazaar Αγάπης

Τον Δεκέμβριο, η Eurobank διοργάνωσε Χριστουγεννιάτικο Βazaar Αγάπης για τους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους, στο οποίο συμμετείχαν 14 μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί. Οι εργαζόμενοι του Ομίλου είχαν την ευκαιρία, μέσα από τις χριστουγεννιάτικες αγορές τους, να προσφέρουν μία ανάσα ζωής σε φορείς που στηρίζουν παιδιά με οικογενειακά προβλήματα, άτομα με αναπηρίες, την τρίτη ηλικία, καθώς και οργανισμούς για την προστασία του περιβάλλοντος.



Αθλητισμός

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

Ελληνική Ομοσπονδία Καλαθοσφαίρισης

Ο Όμιλος Eurobank είναι, επί 16 χρόνια, υπερήφανος χορηγός όλων των Εθνικών Ομάδων Μπάσκετ. Πρόκειται για τη μακροβιότερη συνεργασία στον ελληνικό αθλητισμό, αλλά και από τις μεγαλύτερες σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Το ελληνικό μπάσκετ μας έχει αποδείξει με τον καλύτερο τρόπο πως η ομαδική προσπάθεια, η επιμονή και η πειθαρχία στους στόχους είναι απαραίτητα συστατικά για τη διάκριση και την επιτυχία. Η συνεργασία αυτή αποδεικνύεται από τις πιο πετυχημένες, καθώς το ελληνικό μπάσκετ έχει χαρίσει στη χώρα μας 24 μετάλλια συνολικά.

Σπύρος Γιαννιώτης - Αθλητής Μαραθώνιας Κολύμβησης

Η Eurobank ήταν για ακόμη μια χρονιά αποκλειστικός χορηγός του κολυμβητή μαραθώνιας κολύμβησης Σπύρου Γιαννιώτη και τον συγχαίρει για τον εκπληκτικό του αγώνα και την κατάκτηση του αργυρού μεταλλίου στα 10 κλμ. Ανοικτής Θαλάσσης στους Ολυμπιακούς Αγώνες του Ρίο. Ο Σπύρος Γιαννιώτης αποτελεί παράδειγμα για όλους, ενσαρκώνοντας έμπρακτα τις αρχές του «ευ αγωνίζεσθαι» και εμπνέοντάς μας με το παράδειγμά του. Η επιτυχία του είναι αποτέλεσμα μίας επίπονης και πολύχρονης προσπάθειας, που μαζί με το «Χρυσό Μετάλλιο Ήθους» που επάξια έχει κατακτήσει, δικαιώνει τον ίδιο και όλους όσους τον εμπιστεύθηκαν.

Σοφία Μπεκατώρου- Αθλήτρια Ιστιοπλοΐας

Η Eurobank υποστήριξε τη διακεκριμένη ιστιοπλόο Σοφία Μπεκατώρου στην προσπάθειά της για την κατάκτηση ενός μεταλλίου στους Ολυμπιακούς Αγώνες του Ρίο το 2016, στην κατηγορία μικτού καταμαράν NACRA 17.

Η Σοφία Μπεκατώρου συμμετείχε για 4^η φορά σε Ολυμπιακούς Αγώνες και είναι η μοναδική αθλήτρια που έχει κατακτήσει δύο συνεχόμενα Ολυμπιακά μετάλλια σε δύο διαφορετικές κατηγορίες του αθλήματος. Το 2008 κατέκτησε το χάλκινο μετάλλιο στο Πεκίνο και το 2004 το χρυσό μετάλλιο στους Ολυμπιακούς Αγώνες της Αθήνας. Επίσης και τις δύο αυτές χρονιές, έλαβε το βραβείο της καλύτερης αθλήτριας του κόσμου στην ιστιοπλοΐα. Η Σοφία Μπεκατώρου είναι ιστορικά η πρώτη γυναίκα αθλήτρια που κράτησε την Ελληνική σημαία σε επίσημη τελετή έναρξης Ολυμπιακών Αγώνων του Ρίο και μας έκανε όλους υπερήφανους.





Πολιτισμός

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

Μέγαρο Μουσικής Αθηνών

Τα Χριστούγεννα, η Eurobank υποστήριξε δυο παραστάσεις του Μεγάρου Μουσικής Αθηνών:

- Κάλαντα και εορταστικά τραγούδια από την πολυβραβευμένη Παιδική και Νεανική Χορωδία Rosarte, τη μόνη ελληνική χορωδία που έχει κερδίσει δύο φορές χρυσό μετάλλιο σε Ολυμπιάδες Χορωδιών, στο Γκρατς της Αυστρίας το 2008 και στη Ρίγα της Λετονίας το 2014.
- Τον «Μεσσία» του Χαίντελ από την Καμεράτα, με τη συμμετοχή διακεκριμένων μονωδών και του φωνητικού συνόλου Musica Atenea σε μια εκδοχή με όργανα εποχής, βασισμένη στην πρώτη εκτέλεση του έργου το 1742.

Εθνική Λυρική Σκηνή

Η Eurobank ήταν αποκλειστικός χορηγός της παραγωγής της Εθνικής Λυρικής Σκηνής, της όπερας Αίντα του Τζουζέππε Βέρντι, με τέσσερις παραστάσεις που άνοιξαν την αυλαία του Φεστιβάλ Αθηνών 2016. Η δημοφιλής όπερα παρουσιάστηκε σε μουσική διεύθυνση Μύρωνα Μιχαηλίδη και Ηλία Βουδούρη, ενώ τη σκηνοθεσία ανέλαβε ο Ενρίκο Καστιλιόνε, διευθυντής του διάσημου Φεστιβάλ Όπερας της Ταορμίνας στην Ιταλία.



Αποταμίευση

Η Eurobank, με σεβασμό στην παράδοση του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου, συνεχίζει να στηρίζει το θεσμό της αποταμίευσης και να καλλιεργεί αποταμιευτική συνείδηση στη νέα γενιά. Κατά τη διάρκεια του Οκτωβρίου, πραγματοποιήθηκαν οι καθιερωμένες εκπαιδευτικές επισκέψεις από στελέχη της Τράπεζας σε συνολικά 250 σχολεία σε όλη την Ελλάδα και μοιράστηκαν 18.000 κουμπάρδες στα παιδιά. Παράλληλα, πραγματοποιήθηκαν 2 μεγάλες εκδηλώσεις σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη, κατά τις οποίες μοιράστηκαν συνολικά 10.000 κουμπάρδες και 10.000 παραμύθια. Η κορύφωση του εορτασμού έγινε με την επίσκεψη της Ανώτατης Διοίκησης στο 10^ο Δημοτικό Σχολείο Χανίων και την εκδήλωση στο Κατάστημα Δικτύου Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο στα Χανιά, στην πόλη όπου το 1900 ιδρύθηκε το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο.

Πρωταρχική ενέργεια στήριξης του θεσμού της αποταμίευσης αποτέλεσε η δημιουργία ενός νέου βιβλίου με τίτλο «Οι πιο ωραίοι θησαυροί», το οποίο είναι διαθέσιμο στα καταστήματα του Δικτύου Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, αλλά και σε ηλεκτρονική μορφή. Η ηλεκτρονική έκδοση του βιβλίου, καθώς και σημαντικές πληροφορίες της ιστορίας του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου, φιλοξενούνται στο ειδικά διαμορφωμένο και πολυβραβευμένο στα βραβεία WebEx, microsite www.apotamieysi.gr.

Τέλος, η Eurobank σε συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας & Θρησκευμάτων προχώρησε στην επαναφορά του θεσμού της Έκθεσης, στα δημοτικά σχολεία της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης με θέμα την Αποταμίευση.





Ιστορικό Αρχείο

Το Ιστορικό Αρχείο συνέχισε το έργο της καταγραφής, ταξινόμησης, περιγραφής, ευρετηρίασης και φύλαξης των αρχείων και των συλλογών ιστορικής αξίας τόσο της Eurobank όσο και των άλλων πιστωτικών ιδρυμάτων που συγχωνεύθηκαν με αυτή. Πιο συγκεκριμένα:

- Ολοκληρώθηκαν οι εργασίες διαμόρφωσης του χώρου και οι απαραίτητες εγκαταστάσεις ασφαλούς διατήρησης στο αρχειοστάσιο του Μοσχάτου.
- Συνεχίστηκαν οι εργασίες εντοπισμού, καταγραφής, ταξινόμησης και περιγραφής νεοεισερχόμενου υλικού από τα αρχεία και τις συλλογές της Τράπεζας. Ξεκίνησε η συστηματική καταγραφή των μουσειακών αντικειμένων καθώς και η ταυτοποίηση, ταξινόμηση και ψηφιοποίηση των φωτογραφικών συλλογών του Ιστορικού Αρχείου.
- Παρελήφθησαν και επεξεργάστηκαν τρία ιδιωτικά αρχεία παλαιών στελεχών, τα οποία δώρισαν οι κάτοχοί τους.
- Η Βιβλιοθήκη του Ιστορικού Αρχείου εμπλουτίστηκε με νέες εκδόσεις και περιοδικά, από δωρεές στελεχών της Τράπεζας, αρχειακών/ ερευνητικών ιδρυμάτων και εκδοτών.

Παράλληλα, συνεχίστηκε η υποστήριξη του έργου της ερευνητικής ομάδας που μελετά την πρώτη περίοδο δραστηριότητας της Τράπεζας και συντάσσει το «Χρονικό» των 17 πρώτων χρόνων λειτουργίας της, με την αναζήτηση, εύρεση και παράδοση πρωτογενούς υλικού για την έρευνα.

Επίσης, μέσα στο 2016 παρουσιάστηκε το ιστορικό λεύκωμα με τίτλο «Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο. Διαρκής προσφορά στην ελληνική κοινωνία». Η ιστορία του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου είναι ταυτισμένη στη συνείδηση των Ελλήνων με τις πιο βασικές έννοιες των οικονομικών σχέσεων. Μέσα από το λεύκωμα, εκτός από την έννοια της αποταμίευσης, αναδεικνύεται και η σημαντική συμβολή του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου στην ανάπτυξη της χώρας, καθώς υπήρξε βασικός δίαυλος για τη χρηματοδότηση μεγάλων δημόσιων αναπτυξιακών έργων μέσω της λαϊκής αποταμίευσης.

Το λεύκωμα περιλαμβάνει σπάνιο αρχειακό υλικό, κείμενα, εικόνες και παλαιές φωτογραφίες, μαθητικές εκθέσεις για την αποταμίευση, ημερολόγια, αφίσες και άλλα σημαντικά τεκμήρια του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου. Περιλαμβάνει επίσης εκτενές ιστορικό χρονολόγιο που παρακολουθεί τα ελληνικά και διεθνή γεγονότα σε συνδυασμό με τις δραστηριότητες του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου.





Εθελοντισμός

Η στήριξη προς την κοινωνία μέσω αλληλέγγυας προσφοράς αποτελεί μέρος της ταυτότητας της Eurobank. Παράλληλα με την οικονομική υποστήριξη προς μια σειρά οργανισμών, αναπτύχθηκαν και εθελοντικές δράσεις που έφεραν τους εργαζόμενους του Ομίλου κοντά σε οργανισμούς που υποστηρίζουν ευάλωτες κοινωνικές ομάδες.

Η Αποστολή Στηρίζει τους Μαθητές

Οι εργαζόμενοι του Ομίλου συμβάλλουν ενεργά στο πρόγραμμα «Η Αποστολή στηρίζει τους μαθητές» της Ιεράς Αρχιεπισκοπής Αθηνών, του οποίου αποκλειστικός υποστηρικτής είναι η Eurobank. Από το 2015 μέχρι σήμερα οι εργαζόμενοι έχουν συλλέξει σχεδόν 7 τόνους τροφίμων, ενώ παράλληλα με τις χρηματικές τους προσφορές έχουν συμβάλει καθοριστικά στο διπλασιασμό των γευμάτων αγάπης, που η Αποστολή προσφέρει στις άπορες οικογένειες μέσω των σχολικών δομών.

P.R.A.K.S.I.S

Το 2016, η Eurobank διοργάνωσε δράσεις για τη συλλογή ειδών πρώτης ανάγκης και φαρμάκων για τη στήριξη ευάλωτων ομάδων της χώρας μας, σε συνεργασία με το σωματείο «P.R.A.K.S.I.S.-Προγράμματα Ανάπτυξης Κοινωνικής Στήριξης και Ιατρικής Συνεργασίας». Συνολικά, οι εργαζόμενοι συνέλεξαν 69 κιλά φάρμακα και 198 κιλά είδη προσωπικής υγιεινής, ενώ ο Όμιλος Eurobank τους «ευχαρίστησε» με τη διοργάνωση παιδικής παράστασης για τα παιδιά τους.

Όλοι Μαζί Μπορούμε

Από τον πρώτο κιόλας αγώνα δρόμου «Όλοι Μαζί Μπορούμε» που διοργάνωσε ο ΣΚΑΪ, η Eurobank βρίσκεται δίπλα στην πρωτοβουλία με δική της ομάδα δρομέων στελεχωμένη από εργαζόμενους, ενισχύοντας την προσφορά των δρομέων σε τρόφιμα με δωροεπιταγή από σούπερ μάρκετ για την υποστήριξη των συνανθρώπων μας που μαστιζονται από την οικονομική κρίση. Συνολικά από τον πρώτο αγώνα «Όλοι Μαζί Μπορούμε» μέχρι σήμερα, ο Όμιλός μας έχει συμμετάσχει με 400 δρομείς.

Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδος

Με τη βοήθεια των εργαζομένων τον Σεπτέμβριο του 2016 συγκεντρώθηκαν σχολικά είδη πριν την έναρξη της σχολικής περιόδου που γέμισαν 427 σχολικές τσάντες, ενώ παραδόθηκαν και επιπλέον 52 κούτες με υλικά, ενισχύοντας τα Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδος και ειδικότερα τα τρία Κέντρα Στήριξης Παιδιού & Οικογένειας που λειτουργούν στην Αττική.



Άλμα Ζωής Αθήνα

Τα τρία τελευταία χρόνια, ο Όμιλος προσφέρει στους εργαζόμενους του και στις οικογένειές τους την ευκαιρία να συμμετάσχουν στη μεγάλη γιορτή και στον αγώνα δρόμου κατά του καρκίνου του μαστού «Greece Race for the Cure» που διοργανώνεται κάθε χρόνο στην Αθήνα. Η ομάδα της Eurobank είναι παραδοσιακά μία από τις μεγαλύτερες καθώς, καθώς συνολικά από το 2014 έχουν τρέξει σε αυτήν παραπάνω από 1.040 εργαζόμενοι και συνοδοί.

Άλμα Ζωής Πάτρα

Το 2016, η Eurobank στήριξε το «Pink the City», τον περίπατο κατά του καρκίνου του μαστού που διοργανώθηκε στην Πάτρα από το «Άλμα Ζωής Νομού Αχαΐας». 55 εργαζόμενοι στην Πάτρα και τις γύρω περιοχές, μαζί με τους συνοδούς τους, συμμετείχαν με την ομάδα της Eurobank στην προσπάθεια ευαισθητοποίησης του κοινού για τη σημασία της πρόληψης στην αντιμετώπιση αυτής της ασθένειας.

ΣΥΖΩΗ Θεσσαλονίκης

Από το 2015, ο Όμιλος Eurobank ενισχύει τη δράση του σωματείου «ΣΥΖΩΗ» στη Θεσσαλονίκη, μέσα από τη δημιουργία ομάδας που συμμετέχει στον αγώνα δρόμου «Σύζαθλος». Συνολικά, 170 εργαζόμενοι και συνοδοί τους έχουν συμμετάσχει σε αυτόν τον αγώνα που διοργανώνεται για την ενίσχυση του έργου που προσφέρει η «ΣΥΖΩΗ».

«Μπορούμε»

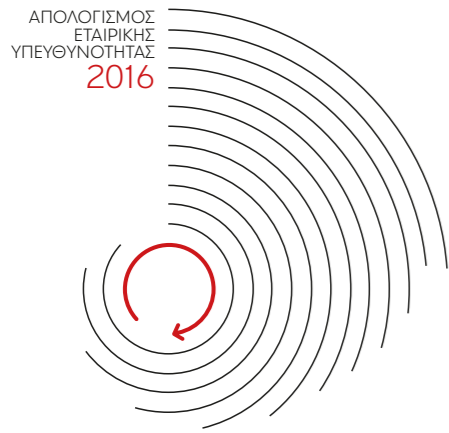
Το 2016 η Eurobank προσέφερε 278 μερίδες φαγητού στη μη κερδοσκοπική οργάνωση «Μπορούμε» η οποία έχει ως σκοπό τον περιορισμό της σπατάλης τροφίμων και την καταπολέμηση του υποσιτισμού στην Ελλάδα. Μέσω του προγράμματος «Διάσωση & Προσφορά Τροφίμων», οι περισσευούμενες μερίδες προσφέρθηκαν σε ευαίσθητες κοινωνικά ομάδες του οργανισμού «Εστία Προσφύγων», «Άρσις», «Μονάδα Υποδοχής και Φιλοξενίας Οικογενειών Αιτούντων Άσυλο» και στο «Ίδρυμα Γαλήνη» που προσφέρει καθημερινά γεύματα σε οικογένειες με παιδιά, ηλικιωμένους καθώς και σε άστεγους.



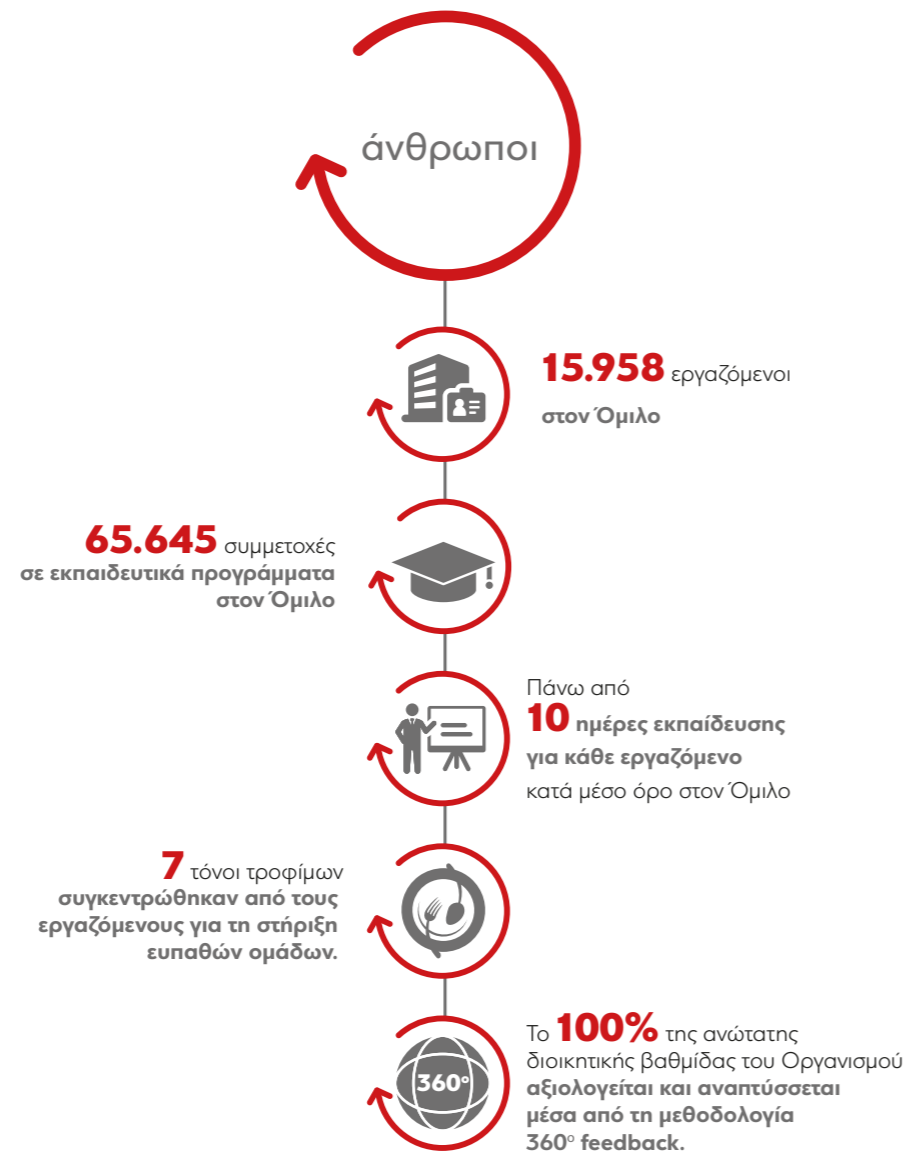
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ
2016

**Προτεραιότητα
στους Ανθρώπους
μας**





- G4-10
- G4-11
- G4-LA1
- G4-LA2
- G4-LA9
- G4-LA10
- G4-LA11



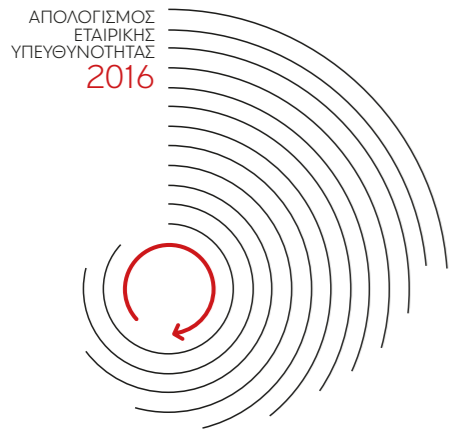
Η κατεύθυνση της Eurobank με έμφαση στον άνθρωπο αποτυπώνεται στο μήνυμα «προτεραιότητα σε εσένα» το οποίο ξεκινά από την επιλογή να δίνει προτεραιότητα στη στήριξη και εξέλιξη του ανθρώπινου δυναμικού της.

Για το 2016, οι βασικοί άξονες της πολιτικής διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού ήταν οι εξής:

- Ενεργή και συστηματική αξιοποίηση των εργαζομένων του Ομίλου για κάλυψη των αναγκών που προκύπτουν εσωτερικά.
- Υποστήριξη των μεγάλων έργων αναδιάρθρωσης των επιχειρησιακών μονάδων βάσει των αναγκών που προκύπτουν από το μακροοικονομικό περιβάλλον.
- Συστηματική κάλυψη των αναγκών εκπαίδευσης των εργαζομένων. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2016 εκπαιδεύθηκε το 85% των εργαζομένων του Ομίλου.
- Έμφαση στην εξέλιξη της επαγγελματικής σταδιοδρομίας κάθε εργαζομένου, μέσα από το νέο σύστημα αξιολόγησης και ανάπτυξης «Αξιοποιώ».
- Αμφίδρομη επικοινωνία με τους εργαζομένους για θέματα που τους απασχολούν. Το 2016 υλοποιήθηκε και έρευνα ικανοποίησης εργαζομένων (Έρευνα Μέτρησης Ικανοποίησης Συναδέλφων - E.M.E.I.C. 2016) ενώ εγκαινιάστηκε και η μηνιαία ηλεκτρονική έκδοση «μεταξύ μας».
- Έμφαση στην απλοποίηση των διαδικασιών και των πολιτικών που ακολουθούνται ώστε να βελτιώνεται συνεχώς η καθημερινή εργασιακή εμπειρία των ανθρώπων εντός του Οργανισμού.

Για το 2017, η Τράπεζα στοχεύει στην:

- Εστίαση και εξέλιξη της εσωτερικής κουλτούρας των εργαζομένων, σύμφωνα με το Όραμα και τις Αξίες του Οργανισμού.
- Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού του Ομίλου, με πρωτοβουλίες ενίσχυσης των συμπεριφορών και δεξιοτήτων των εργαζομένων, ώστε να ανταποκρίνονται στις επιχειρησιακές αλλαγές του Οργανισμού με ευελιξία και θετική διάθεση απέναντι στην αλλαγή και την τεχνολογική πρόοδο.
- Εισαγωγή νέων μεθοδολογιών και HR συστημάτων που ενισχύουν τις έννοιες της συνεχούς μάθησης και επαγγελματικής ανάπτυξης των εργαζομένων, εφαρμόζοντας τα πλέον σύγχρονα διεθνή πρότυπα.
- Υλοποίηση πλήθους διαδικαστικών βελτιώσεων και απλοποιήσεων, με στόχο τη μείωση της γραφειοκρατίας και την παροχή καλύτερης εξυπηρέτησης στους εργαζομένους.
- Ενίσχυση του πλαισίου αξιολόγησης, αναγνώρισης και επιβράβευσης των εργαζομένων.

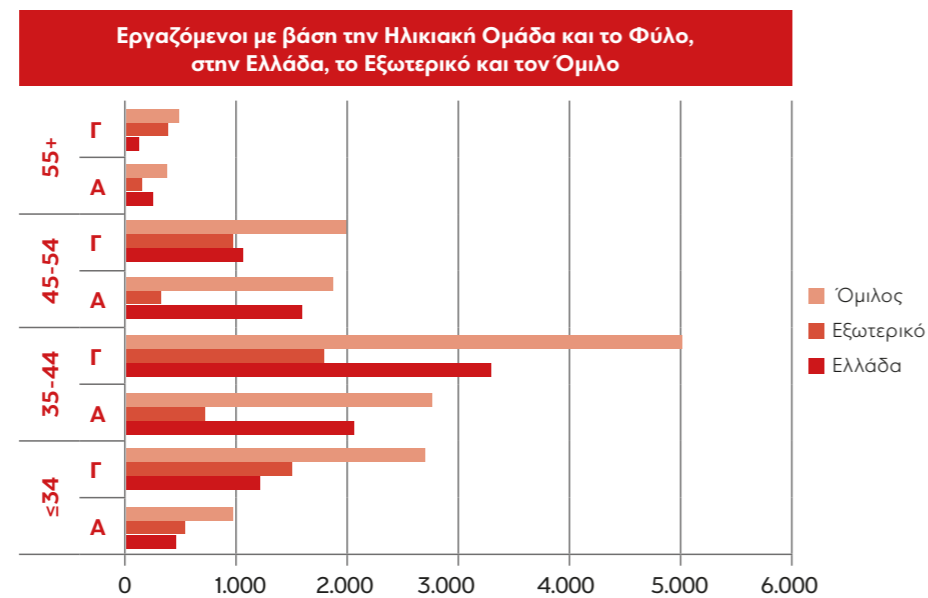


Αξιοποίηση Ανθρώπινου Δυναμικού

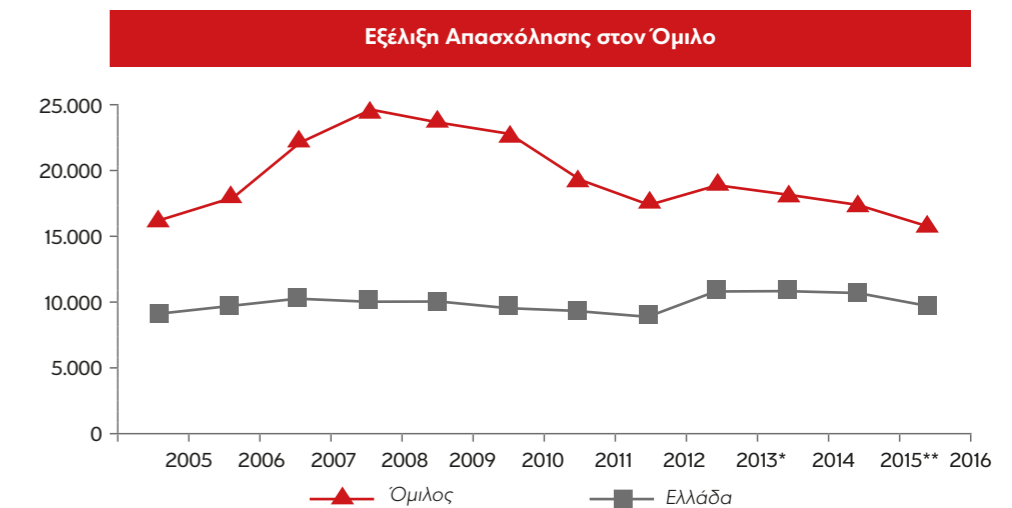
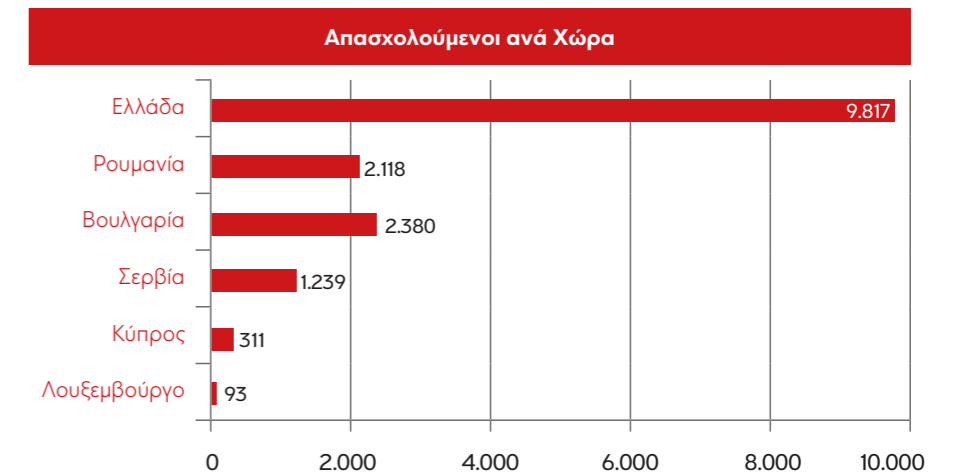
Απασχόληση

Στο τέλος του 2016 ο Όμιλος Eurobank, στον οποίο συμπεριλαμβάνονται η Τράπεζα και οι θυγατρικές εταιρείες, απασχολούσε 15.958 εργαζόμενους, από τους οποίους το 61,5% στην Ελλάδα και το 38,5% στο εξωτερικό. Ειδικότερα:

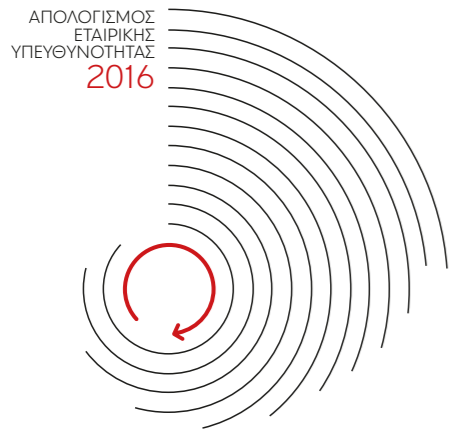
- Το 70% των εργαζομένων είναι κάτω των 45 ετών ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό ανήκει στην ηλικιακή κλίμακα 35-44 ετών, τόσο στην Ελλάδα όσο και σε επίπεδο Ομίλου.
- Η κατανομή ανά φύλο είναι ισορροπημένη, με το ποσοστό των γυναικών να διαμορφώνεται σχεδόν στο 57% του συνόλου των εργαζομένων στην Ελλάδα και στον Όμιλο να διαμορφώνεται στο 63%.



Η κατανομή του ανθρώπινου δυναμικού ως προς τις ηλικιακές ομάδες των εργαζομένων, τόσο με ηλικία μικρότερη των 34 ετών όσο και 35-44 σε συνδυασμό με το φύλο, αναδεικνύει την πολιτική ίσων ευκαιριών που εφαρμόζει ο Όμιλος. Εκτός Ελλάδος, ο Όμιλος απασχολεί 6.140 εργαζόμενους σε πέντε χώρες.



*Το 2013 ο Όμιλος Eurobank ενέταξε στο δυναμικό του το «Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο Ελλάδος Α.Τ.Ε.» (Τράπεζα και Θυγατρικές) και τη «Νέα Proton Τράπεζα Α.Ε.»
 **Το 2015 συμπεριλαμβάνεται και η Eurolife ERB.



Αξιοποίηση Ανθρώπινου Δυναμικού

Γεωγραφική Κατανομή Εργαζομένων της Τράπεζας στην Ελλάδα

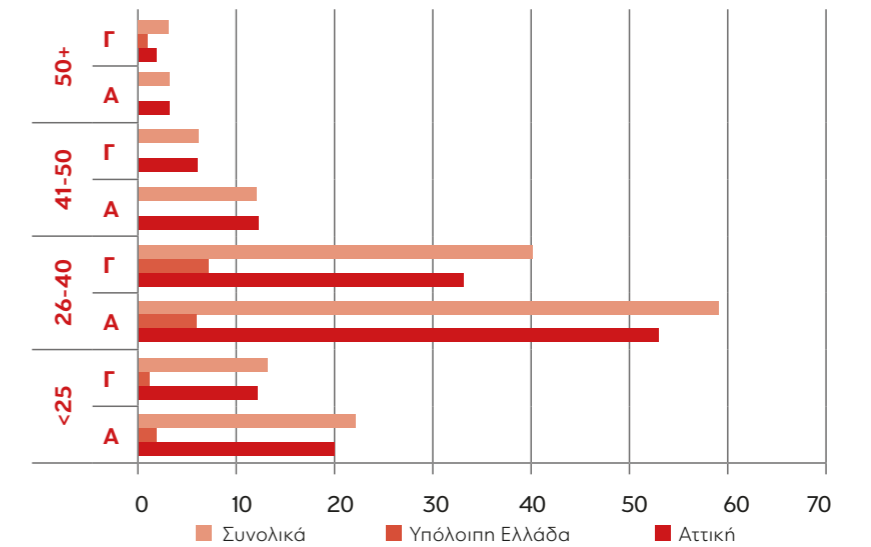
Φύλο	Άνδρας	Γυναίκα	Σύνολο
Αττική	2.530	2.992	5.522
Θεσσαλονίκη	369	395	764
Υπόλοιπη Ελλάδα	760	1.075	1.835
Σύνολο	3.659	4.462	8.121

Κατανομή Εργαζομένων της Τράπεζας στην Ελλάδα ανά Είδος Απασχόλησης και Φύλο

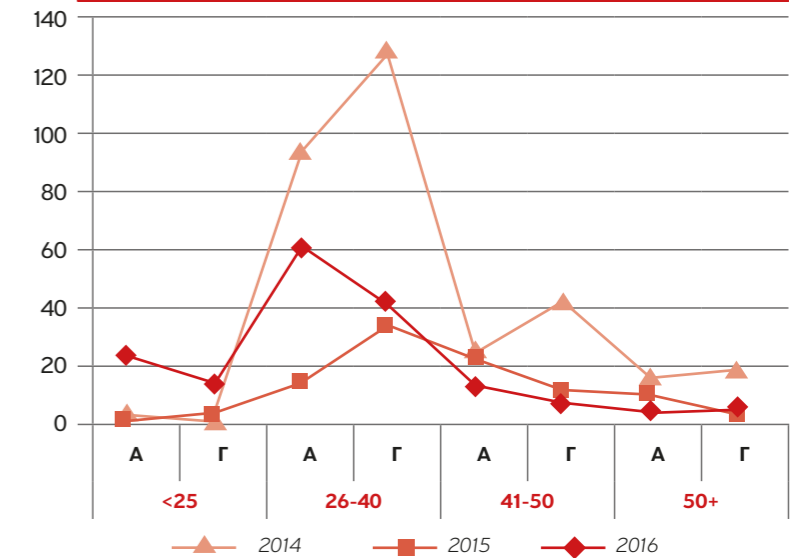
Φύλο	Άνδρας	Γυναίκα	Σύνολο
Αορίστου χρόνου	3.637	4.437	8.074
Ορισμένου χρόνου	22	25	47
Σύνολο	3.659	4.462	8.121

Σημειώνεται ότι όλοι οι μισθωτοί τραπεζικοί υπάλληλοι είναι πλήρους απασχόλησης, εκ των οποίων το 99,5% έχει σύμβαση αορίστου χρόνου.

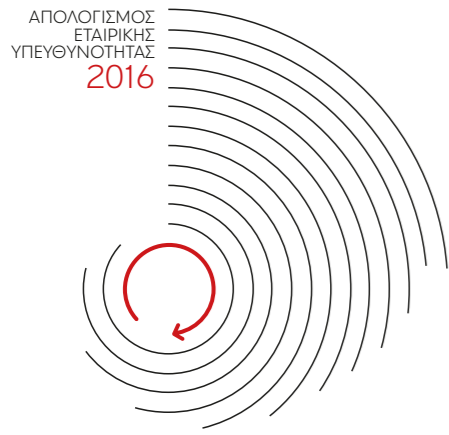
Κατανομή Εξωτερικών Προσλήψεων στον Όμιλο της Ελλάδας ανά Ηλικία, Φύλο και Γεωγραφική Περιοχή - 2016



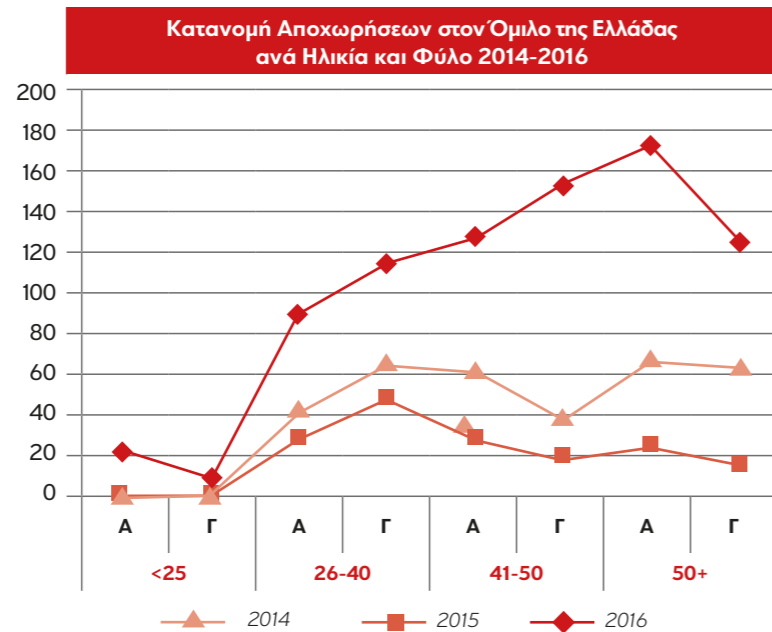
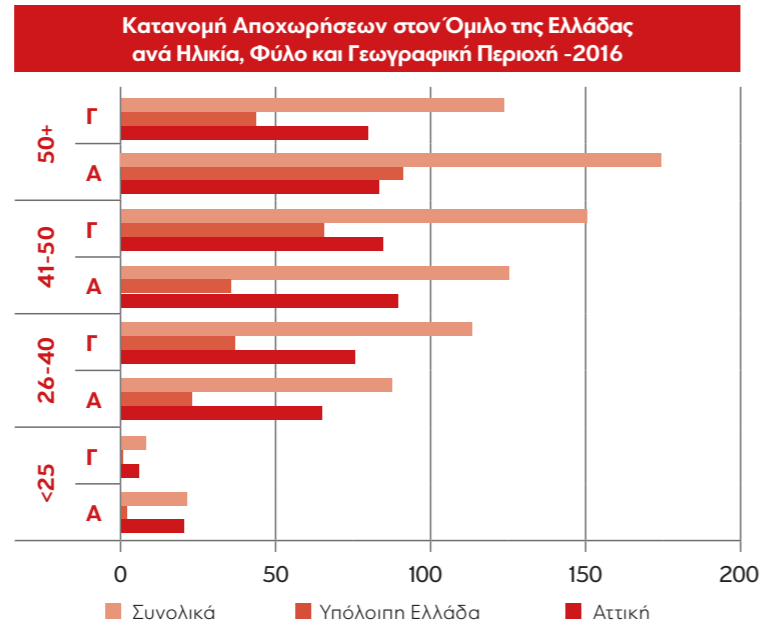
Κατανομή Προσλήψεων στον Όμιλο της Ελλάδας ανά Ηλικία και Φύλο 2014-2016



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



Αξιοποίηση Ανθρώπινου Δυναμικού



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

Στελέωση

Για το 2016 οι προσλήψεις σε επίπεδο Ομίλου κάλυψαν κυρίως ανάγκες θυγατρικών εταιρειών του εξωτερικού (91% θυγατρικές εξωτερικού, 9% Ελλάδα). Οι προσλήψεις αυτές αφορούσαν σε στελέχη με υψηλό ακαδημαϊκό υπόβαθρο (88% κάτοχοι πτυχίου - μεταπτυχιακού) και με σημαντική εργασιακή εμπειρία (64% με προϋπηρεσία άνω των 5 ετών) ενώ στη χώρα μας τα αντίστοιχα ποσοστά ανήλθαν σε 99% και 71% αντίστοιχα.

Στην Ελλάδα, η διαδικασία επιλογής για την κάλυψη θέσεων είναι πιστοποιημένη κατά ISO 9001 από το 2000 και εφαρμόζεται από εξειδικευμένα στελέχη, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην αντικειμενικότητα, τη διαφάνεια και την ίση μεταχείριση, είτε αφορά εξωτερικούς είτε εσωτερικούς υποψηφίους. Βασίζεται σε προκαθορισμένα κριτήρια που διερευνώνται στο πλαίσιο αξιολογήσεων, δομημένων συνεντεύξεων και άλλων σύγχρονων «εργαλείων» επιλογής.

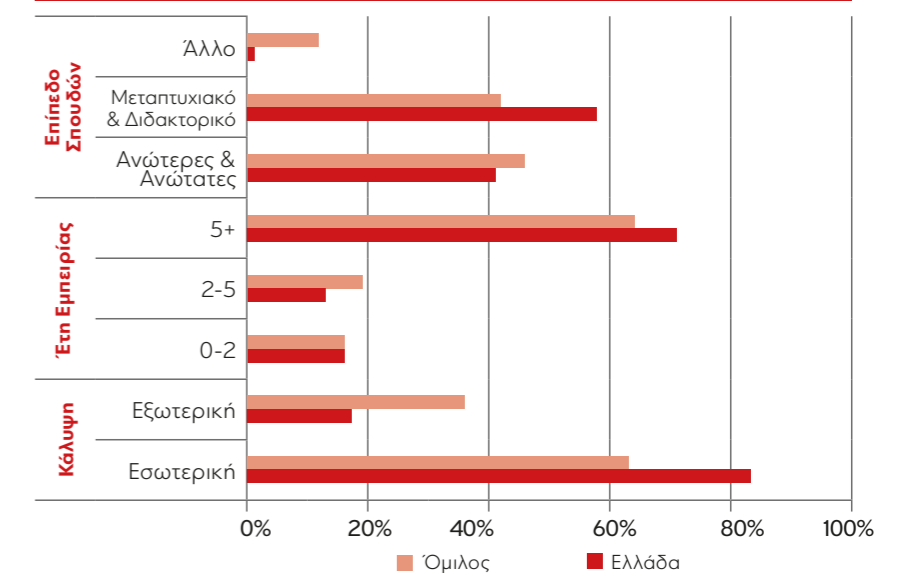
Μέσα στο 2017 θα εφαρμοσθεί ένα σύγχρονο σύστημα επικοινωνίας με υποψηφίους το οποίο θα επιτρέπει τη διαδικτυακή υποδοχή βιογραφικών, υποστηρίζοντας έτσι μία αποτελεσματική και σύγχρονη διαδικασία επιλογής και ένταξης στον Οργανισμό.

Εσωτερική κάλυψη θέσεων

Ο Όμιλος δίνει παράλληλα ιδιαίτερη έμφαση στην αξιοποίηση του υπάρχοντος ανθρώπινου δυναμικού του για την κάλυψη θέσεων εργασίας που προκύπτουν εσωτερικά, με κριτήρια καταλληλότητας και αξιοκρατίας. Αυτή η στρατηγική επιλογή παρέχει σημαντικές προοπτικές επαγγελματικής εξέλιξης και κίνητρο στους εργαζόμενους, ενώ ταυτόχρονα διαφυλάσσει τη διαχρονική δέσμευση της Eurobank για αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού της.

Το 2016, το 83% των διαθέσιμων θέσεων στην Ελλάδα καλύφθηκε εσωτερικά, ενώ για το σύνολο του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένων των θυγατρικών του εξωτερικού, το αντίστοιχο ποσοστό ήταν 63%.

Πηγές Κάλυψης Θέσεων - Έτη Εργασιακής Εμπειρίας - Μορφωτικό Επίπεδο για το 2016 στην Ελλάδα και στον Όμιλο



Το μορφωτικό επίπεδο και τα έτη εμπειρίας αφορούν μόνο στις προσλήψεις από την εξωτερική αγορά.



Αξιοποίηση Ανθρώπινου Δυναμικού

Εργασιακές ευκαιρίες για τη νέα γενιά

Το 2016 η Eurobank εγκαινίασε τη σειρά προγραμμάτων «BeAPro», προσκαλώντας νέους απόφοιτους πανεπιστημίων να εκπαιδωθούν το ενδιαφέρον τους για συμμετοχή σε ένα πρωτοποριακό «graduate talent» πρόγραμμα. Για 9 μήνες, το «BeAPro» δίνει την ευκαιρία σε έναν νέο απόφοιτο να εργαστεί σε μια σειρά από τμήματα και διαφορετικούς τομείς της Τράπεζας, ενώ με την ολοκλήρωση του προγράμματος προσφέρονται θέσεις εργασίας στους νέους που έχουν θετική απόδοση. Με τα προγράμματα «BeAPro» η Τράπεζα προσφέρει ουσιαστικές δυνατότητες σταδιοδρομίας και εξέλιξης στη νέα γενιά, σε μια εποχή που παρόμοιες ευκαιρίες στην Ελλάδα είναι εξαιρετικά περιορισμένες.

Παράλληλα, συνεχίστηκαν με επιτυχία στην Τράπεζα τα προγράμματα «Πρακτικής Άσκησης και Μαθητείας» με τη συμμετοχή 272 φοιτητών από Ανώτατα (ΑΕΙ) και Τεχνολογικά (ΤΕΙ) Εκπαιδευτικά Ιδρύματα. Τα προγράμματα μαθητείας βοηθούν τα εκπαιδευτικά ιδρύματα της χώρας να διασυνδεθούν με την αγορά εργασίας και να ανοίξουν οριζόντες απασχόλησης στους αποφοίτους τους. Για την Eurobank τα προγράμματα αυτά αποτελούν άλλο ένα πολύτιμο σημείο επαφής με την ακαδημαϊκή και επιστημονική κοινότητα της χώρας.

Επαγγελματική Ανάπτυξη & Εκπαίδευση

Η εκπαίδευση το 2016 σε αριθμούς:

- 10,7 ημέρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο κατά μέσο όρο στον Όμιλο
- 65.645 συνολικές συμμετοχές σε εκπαιδευτικά προγράμματα στον Όμιλο
- 1.033.372 ανθρωποώρες εκπαίδευσης στον Όμιλο
- 291.504 ανθρωποώρες εκπαίδευσης στην Ελλάδα
- 84,7% των εργαζομένων συμμετείχαν σε εκπαίδευση
- 19,5% συνολική εκπαίδευση που πραγματοποιήθηκε μέσω e-learning στον Όμιλο
- 50,1% συνολική εκπαίδευση που πραγματοποιήθηκε μέσω e-learning στην Ελλάδα

Ετήσιος Μέσος Όρος Ωρών Εκπαίδευσης ανά Κατηγορία Εργαζομένων και Φύλο - 2016

Κατηγορία Εργαζομένων	Άνδρες	Γυναίκες
Εργαζόμενοι	25,31	26,05
Μεσαία στελέχη	40,88	41,52
Ανώτερα στελέχη	32,89	44,92

Το εκπαιδευτικό πλαίσιο της Eurobank εστιάζει κυρίως σε:

- **Προγράμματα Ανάπτυξης Διοικητικών Ομάδων & Στελεχών, που στοχεύουν στην ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των ηγετικών στελεχών.** Η ανάπτυξη των ικανοτήτων αυτών αποτελεί μία από τις στρατηγικές προτεραιότητες του Ομίλου και τα σχετικά προγράμματα υλοποιούνται σε συνεργασία με καταξιωμένους φορείς, όπως το ALBA και το Harvard Business Publishing. Το 2016, 609 εργαζόμενοι του Ομίλου συμμετείχαν στα προγράμματα του Harvard Business Publishing, ενώ συνεχίστηκε ο 7ος κύκλος του μεταπτυχιακού προγράμματος «Eurobank-ALBA MBA in Financial Services» με 28 συμμετέχοντες σε επίπεδο Ομίλου. Επίσης, 1.630 στελέχη συμμετείχαν με ρόλο αξιολογητή σε workshops σχετικά με το νέο σύστημα ανάπτυξης «Αξιοποιώ».



Επαγγελματική Ανάπτυξη & Εκπαίδευση

- **Προγράμματα εκπαίδευσης για απόκτηση γνώσεων, δεξιοτήτων στο αντικείμενο εργασίας, καθώς και πρακτικής τραπεζικής εμπειρίας για όλα τα ιεραρχικά επίπεδα.** Ορισμένα από τα προγράμματα αυτά συνοδεύονται και από αντίστοιχες πιστοποιήσεις. Η εκπαίδευση στελεχών του Δικτύου Καταστημάτων σε θέματα σύγχρονων μεθόδων πελατοκεντρικής προσέγγισης και εξυπηρέτησης συνεχίστηκε το 2016 με 1.127 συμμετέχοντες. Αναφορικά με τις Πιστοποιήσεις της Τράπεζας της Ελλάδος, μέσα στη χρονιά, 363 εργαζόμενοι συμμετείχαν στις εξετάσεις πιστοποίησης για την Παροχή Επενδυτικών Υπηρεσιών, ενώ επαναπιστοποιήθηκαν 467 εργαζόμενοι στο ίδιο αντικείμενο και 2.755 στην Αντασφαλιστική Διαμεσολάβηση.
- **Προγράμματα Mentoring,** με στόχο τη στήριξη και ενδυνάμωση των ικανοτήτων και την ενθάρρυνση της διατηρηματικής συνεργασίας, για τη βελτίωση της αποδοτικότητας του εργαζόμενου.
- Λειτουργία ενδοδικτυακού τύπου **Επαγγελματικής Ανάπτυξης αλλά και άλλων σχετικών εφαρμογών,** που αποτελούν τα απαραίτητα εργαλεία πληροφόρησης αναφορικά με τις δυνατότητες επαγγελματικής ανάπτυξης, τις προϋποθέσεις επιτυχίας και αποτελεσματικότητας σε διαφορετικούς (νέους ή υφιστάμενους) ρόλους.
- **Προγράμματα ενίσχυσης της θετικής στάσης** (Life Skills, Time & Stress Management and Work Life Balance) **και της συνεργασίας,** με σκοπό την ενδυνάμωση εργαζομένων και ομάδων για την αποτελεσματικότερη διαχείριση της οικονομικής κρίσης και των συνεπειών της.
- **Προγράμματα εθελούσιας εξόδου με επαγγελματική «αποκατάσταση».** Για το προσωπικό που αποχώρησε μέσα στο 2016 δόθηκε η δυνατότητα παρακολούθησης προγραμμάτων «αποκατάστασης» ή/και επιχειρηματικότητας, ανάλογα με το επαγγελματικό ενδιαφέρον και προφίλ του κάθε συμμετέχοντα. Τα προγράμματα αυτά πραγματοποιήθηκαν με εξειδικευμένους συμβούλους.

Το 2017 θα εφαρμοστεί ένα νέο διαδραστικό σύστημα εκπαίδευσης, το οποίο θα απλοποιήσει τις οργανωτικές διαδικασίες ενώ παράλληλα θα παρέχει υπηρεσίες self service στις συμμετοχές των εργαζομένων στις εκπαιδευτικές διεξαγωγές, αναβαθμίζοντας την εκπαιδευτική εμπειρία των ανθρώπων της Eurobank.

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

Αξιολόγηση & εξέλιξη

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

Η αξιολόγηση της απόδοσης πέρασε το 2016 σε ένα νέο επίπεδο, δίνοντας έμφαση στο μέλλον και όχι στον απολογισμό της προηγούμενης χρονιάς. Το νέο σύστημα αξιολόγησης και ανάπτυξης «Αξιοποιώ» αφορά όλους τους εργαζόμενους στην Ελλάδα και την Κύπρο και στηρίζεται στην τακτική επικοινωνία μεταξύ εργαζομένου και προϊστάμενου κατά τη διάρκεια του έτους. Στοχεύει στο να βοηθήσει τον εργαζόμενο να έχει μεγαλύτερο έλεγχο στη δική του επαγγελματική εξέλιξη, σχηματίζοντας ένα όραμα για το μέλλον του. Με τον τρόπο αυτό ο εργαζόμενος καθοδηγείται και υποστηρίζεται ώστε, έχοντας ως βάση τις Αξίες και το Όραμα του Οργανισμού, να «χτίσει» την προσωπική του διαδρομή βελτίωσης και εξέλιξης, αξιοποιώντας τους τομείς στους οποίους επιδεικνύει ιδιαίτερες δεξιότητες και αναπτύσσοντας και άλλες απαραίτητες ικανότητες. Το 2016 η αξιολόγηση της απόδοσης εφαρμόστηκε στο 98% των εργαζομένων της Τράπεζας στην Ελλάδα.

Αναφορικά με την εξέλιξη εντός του Οργανισμού, στο πλαίσιο της Ανάπτυξης και της Αξιολόγησης της Απόδοσης των Διοικητικών Στελεχών, 84 στελέχη συμμετείχαν το 2016 στο 360° Senior Management Performance Feedback, με στόχο την αξιολόγηση της συνολικής συνεισφοράς στις εταιρικές προτεραιότητες και των ηγετικών επαγγελματικών συμπεριφορών βάσει των Αξιών του Ομίλου. Επιπλέον το 2016, 100 στελέχη συμμετείχαν σε διαδικασία 360° Feedback, ως μέρος της συνολικής τους αξιολόγησης για επαγγελματική εξέλιξη το οποίο αποτελεί το σύνολο της Ανώτατης Διοίκησης του Οργανισμού.

Για το 2017 έχει δρομολογηθεί ο σχεδιασμός και η υλοποίηση ειδικών προγραμμάτων εντοπισμού και ανάπτυξης των ανθρώπων μας που ξεχωρίζουν και αποδεδειγμένα αποτελούν πολύτιμα στοιχεία για μελλοντική αξιοποίηση σε κρίσιμες θέσεις στον Οργανισμό.



Η Επικοινωνία μέσα στον Όμιλο

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

- **Ενημέρωση** για όλα τα θέματα που αφορούν στη λειτουργία του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Συγκεκριμένα:
 - Αναρτώνται ανακοινώσεις, πολιτικές, πράξεις διοίκησης, διαδικασίες και άλλα ενημερωτικά σημειώματα, που ενημερώνουν τους εργαζομένους μας για τις εξελίξεις εντός και εκτός Οργανισμού ενώ παράλληλα συμβάλλουν στην απλοποίηση των καθημερινών τους καθηκόντων.
 - Η μηνιαία ηλεκτρονική έκδοση «μεταξύ μας» αποτελεί ένα ακόμη αποτελεσματικό εργαλείο ενημέρωσης για τα όσα συμβαίνουν μέσα στην Eurobank καθώς περιλαμβάνει τα κυριότερα θέματα του μήνα, εμπλουτισμένα με φωτογραφικό υλικό και videos.

Το 2017 θα παρουσιασθεί το ανανεωμένο Intranet Site του Ομίλου. Με την εισαγωγή νέων αναβαθμισμένων και σύγχρονων δυνατοτήτων διάχυσης της πληροφορίας και εφαρμογών, το νέο Intranet θα εξοικονομήσει χρόνο στους εργαζόμενους, απλοποιώντας σημαντικά την καθημερινότητά τους και προσφέροντάς τους την άμεση πληροφόρηση για τα θέματα που τους αφορούν και θα δημιουργήσει ισχυρές βάσεις για ακόμη μεγαλύτερη συνεργασία.

- **Επικοινωνία** μεταξύ Διοίκησης και Εργαζομένων για την ανταλλαγή απόψεων σε θέματα εργασιακής καθημερινότητας. Στην κατεύθυνση αυτή, πραγματοποιούνται:
 - Συναντήσεις της Διοίκησης με εργαζόμενους όλων των βαθμίδων, στο πλαίσιο επίσημων ενημερωτικών συναντήσεων, επισκέψεων σε κτίρια του Ομίλου και εκδηλώσεων κοινωνικού χαρακτήρα.
 - «Πρωινό με τη Διοίκηση», στο πλαίσιο των οποίων το 2016 περισσότεροι από 300 εργαζόμενοι συζήτησαν με τον Διευθύνοντα Σύμβουλο ή με τους Αναπληρωτές Διευθύνοντες Συμβούλους πάνω σε θέματα της καθημερινότητας που τους απασχολούν και ενημερώθηκαν για την πορεία και τη στρατηγική του Ομίλου.
 - Έρευνα ικανοποίησης εργαζομένων, με τη βοήθεια της οποίας αναδείχθηκαν τόσο τα δυνατά σημεία του Οργανισμού όσο και τα σημεία βελτίωσης, τα οποία επεξεργάστηκε ειδική ομάδα έργου και προέκυψε το πλάνο δράσεων για τη βελτίωση της καθημερινής εργασίας και της εμπειρίας των εργαζομένων.
- **Στήριξη και ενδυνάμωση του θεσμού της οικογένειας**, μέσα από εκδηλώσεις:
 - επιβράβευσης των εργαζομένων και των παιδιών τους για ακαδημαϊκές, σχολικές ή αθλητικές επιδόσεις,
 - πολιτιστικού, αθλητικού και ψυχαγωγικού χαρακτήρα για μικρούς και μεγάλους,
 - εθελοντισμού για τη στήριξη της κοινωνίας.

Μέσα στο 2017 θα εφαρμοστεί και το νέο πρόγραμμα αναγνώρισης των εργαζομένων μας, το οποίο θα βασίζεται στις Αξίες και το Όραμα της Eurobank, ενισχύοντας το πλαίσιο επιβράβευσης των ανθρώπων του Οργανισμού.

Επικοινωνία και υποστήριξη στην εργασία - HR4U

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

Μέσα στο 2016 εξυπηρετήθηκαν από το HR4U πάνω από 37.000 ερωτήματα και αιτήματα. Πολλά από αυτά αφορούσαν σε παροχές του Οργανισμού και η άμεση επίλυσή τους ήταν ιδιαίτερα σημαντική για τους εργαζομένους και τις οικογένειές τους, όπως:

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

Διάλογος & Εργασιακά Δικαιώματα

Πολιτική της Τράπεζας είναι η επικοινωνία με τους εργαζομένους της, τόσο μέσω της Εσωτερικής Επικοινωνίας όσο και θεσμικά μέσω των συλλόγων τους. Στην Τράπεζα δραστηριοποιούνται έξι σύλλογοι οι οποίοι εκπροσωπούν συνολικά το 90,8% του ανθρώπινου δυναμικού, δηλαδή σχεδόν 7.400 εργαζόμενους. Ο πολυπληθέστερος σύλλογος αναγνωρίζεται ως υπεύθυνο όργανο εκπροσώπησης στις διαπραγματεύσεις με τη Διοίκηση για εργασιακά θέματα. Οι εργαζόμενοι στην Τράπεζα καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας (Κλαδικές και Επιχειρησιακές) και οι εργασιακές σχέσεις ρυθμίζονται από τους ισχύοντες νόμους και τον εσωτερικό Οργανισμό Υπηρεσίας. Η Διοίκηση της Τράπεζας συνεργάζεται με τους συλλόγους και στηρίζει τις προγραμματισμένες συναντήσεις εργασίας, με αντικείμενο τις εξελίξεις στο εργασιακό περιβάλλον.



Παροχές

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

- Την ιδιωτική περίθαλψη και ασφάλεια ζωής.
- Τη σύνταξη και αποταμίευση (συνταξιοδοτικό πρόγραμμα και ομαδικό αποταμιευτικό).
- Οικονομικές παροχές και επιδόματα που αφορούν την οικογένεια (όπως επίδομα γάμου, πολύτεκνων, παιδιών με αναπηρία, κάλυψη εξόδων βρεφονηπιακών σταθμών, μειωμένο ωράριο εργασίας για μητέρες).
- Προνομιακή τιμολόγηση σε προϊόντα της Τράπεζας.
- Άδειες εκτός εκείνων που προβλέπονται από τον νόμο σε περιπτώσεις οικογενειακών προβλημάτων ή για λόγους υγείας.

Υγεία & Ασφάλεια στην Εργασία

Για την Eurobank η ασφάλεια των εργαζομένων και των πελατών της είναι πάνω από όλα. Ως εκ τούτου, λαμβάνει όλα τα μέτρα που προβλέπει η εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία για τη διασφάλιση της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων, των πελατών και των συνεργατών της. Παράλληλα, η Τράπεζα εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Υγείας & Ασφάλειας (Σ.Δ.Υ.Α.Ε.), πιστοποιημένο σύμφωνα με τα πρότυπα OHSAS 18001:2007 και ΕΛΟΤ 1801:2008 για όλο το δίκτυο του Ομίλου. Στο πλαίσιο αυτό, εφαρμόζει επίσης πρόγραμμα πρόληψης της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων της, υλοποιώντας μία σειρά από δράσεις:

- Φροντίζει για τη λειτουργία **τεσσάρων πλήρως εξοπλισμένων ιατρείων** στο νομό Αττικής, όπου γιατροί εργασίας ασκούν κλινική και συμβουλευτική ιατρική.
- Παρέχει τη δυνατότητα γενικού προληπτικού ιατρικού ελέγχου (check-up) προς τους εργαζομένους της σε τακτά χρονικά διαστήματα.
- Συντονίζει τη λειτουργία **Τράπεζας Αίματος**, η οποία συντηρείται από το ίδιο το ανθρώπινο δυναμικό της Eurobank, με στόχο την κάλυψη των αναγκών των εργαζομένων και των οικογενειών τους σε αίμα. Το 2016, συλλέχθηκαν 236 μονάδες αίματος και χορηγήθηκαν 161, ύστερα από σχετικά αιτήματα εργαζομένων της Τράπεζας για κάλυψη προσωπικής ή οικογενειακής τους ανάγκης.

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

- **Εκπαιδεύσεις σε θέματα πρώτων βοηθειών, υγείας και ασφάλειας στην εργασία.** Πραγματοποίηση ασκήσεων εκκένωσης των κτιρίων και αντιμετώπισης έκτακτων περιστατικών.
- **Πρόγραμμα Διαχείρισης Κρίσιμων Συμβάντων** (Critical Incident Stress Management (CISM)): Υποστήριξη των εργαζομένων για τη διαχείριση αιφνίδιων τραυματικών γεγονότων και κρίσεων εντός και εκτός εργασιακού χώρου (όπως ληστείες, ατυχήματα, τρομοκρατικές ενέργειες, βία εντός εργασιακού χώρου, έκρυθμη συμπεριφορά εργαζομένου ή πελάτη, αιφνίδιος θάνατος, φυσικές καταστροφές κ.ά.).
- **Υπηρεσία Case Management (CM):** Παροχή ολοκληρωμένης υποστήριξης από εξειδικευμένη ομάδα συμβούλων ψυχολόγων στον εργαζόμενο που αντιμετωπίζει δύσκολες καταστάσεις, με στόχο την ισορροπία του σε προσωπικό και επαγγελματικό επίπεδο.
- **Τηλεφωνική Γραμμή Υποστήριξης:** Δυνατότητα εμπιστευτικής επικοινωνίας με έμπειρους ψυχολόγους καθημερινά έως τις 21:00, με στόχο την παροχή βοήθειας για την αντιμετώπιση ενός προβλήματος στο χώρο εργασίας, στο οικογενειακό περιβάλλον ή άλλης κατάστασης που επιβαρύνει τον ψυχισμό του εργαζομένου.

Ενίσχυση των κοινωνικών δεσμών και της ταυτότητας του Οργανισμού

Η Τράπεζα στηρίζει τους εργαζομένους της με μια σειρά από δράσεις και εκδηλώσεις, που δίνουν σε αυτούς και τις οικογένειές τους την ευκαιρία να διευρύνουν και να ενισχύσουν τους κοινωνικούς δεσμούς τους. Οι δράσεις αυτές περιλαμβάνουν:

- **Αναγνώριση και επιβράβευση** των εργαζομένων και των παιδιών τους για τις σχολικές ή ακαδημαϊκές τους επιδόσεις, βραβεύοντας αυτούς που άριστευσαν και ενθαρρύνοντάς τους να συνεχίσουν τις προσπάθειές τους για μόρφωση και ανάπτυξη. Το 2016 ο Όμιλος βράβευσε 186 άτομα, με χρηματικά έπαθλα και βραβεία. Παράλληλα, το 2016 ξεκίνησε και πρόγραμμα επιβράβευσης των εξαιρετικών αθλητικών επιδόσεων των εργαζομένων και των παιδιών τους. Βραβεύθηκαν 17 νέοι αθλητές που πέτυχαν εξαιρετικές αθλητικές επιδόσεις το 2015 σε μία συγκινητική τελετή και επιχορηγήθηκαν με χρηματικό έπαθλο και αναμνηστικά βραβεία.
- **Ενίσχυση των δεσμών της οικογένειας** μέσα από δράσεις και εκδηλώσεις στις οποίες συμμετέχουν οι εργαζόμενοι με τις οικογένειές τους. Οι εκδηλώσεις αυτές είναι κοινωνικού, πολιτιστικού και αθλητικού χαρακτήρα.
- **Προσφορά προς την κοινωνία.** Οι εργαζόμενοι του Ομίλου συμμετείχαν μαζί με τις οικογένειές τους σε μια σειρά ενεργειών εθελοντικού χαρακτήρα που πραγματοποιήθηκαν μέσα στο 2016 στην Αθήνα, τη Θεσσαλονίκη και την Πάτρα.

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ
2016

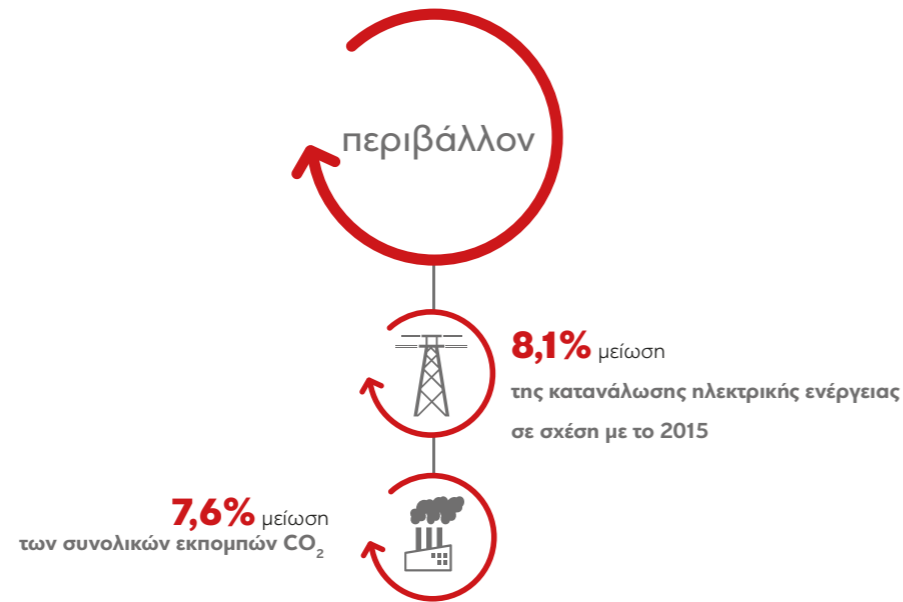
Προτεραιότητα
στο Περιβάλλον





G4-14

FS6



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

Το 2016 ήταν μια χρονιά σημαντικής επιτυχίας για τις περιβαλλοντικές επιδόσεις της Eurobank, καθώς η εφαρμογή των συστημάτων της απέφερε σημαντική μείωση στην κατανάλωση ενέργειας. Παράλληλα, η Eurobank έδωσε σημαντικό βάρος στη διαχείριση τυχόν περιβαλλοντικών κινδύνων του δανειακού χαρτοφυλακίου πραγματοποιώντας ελέγχους για την τήρηση των περιβαλλοντικών όρων από σημαντικούς δανειολήπτες της. Προσέφερε στην αγορά μια σειρά «πράσινων» προϊόντων, που παρέχουν στον επιχειρηματικό κόσμο κίνητρα και εργαλεία για οικονομική δραστηριότητα φιλική προς το περιβάλλον. Τέλος, στις σχέσεις της με τους προμηθευτές της, η Eurobank υιοθέτησε διαφανή και σαφή κριτήρια που περιλαμβάνουν τις περιβαλλοντικές πιστοποιήσεις και το περιβαλλοντικό αποτύπωμα των προϊόντων και υπηρεσιών.





Περιβαλλοντική Πολιτική

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

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

- Ήδη από το έτος 2004, έχει πιστοποιηθεί για την εφαρμογή Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης κατά το Διεθνές Πρότυπο ISO 14001.
- Το 2009 ολοκλήρωσε με επιτυχία την καταχώρισή της στο Μητρώο των Ευρωπαϊκών Επιχειρήσεων που ακολουθούν το Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Ελέγχου (EMAS) της Ε.Ε.
- Βραβεύθηκε από το EMAS για τις περιβαλλοντικές πρακτικές της το 2009, το 2010 και το 2011, ενώ η βράβευση του 2011 στην κατηγορία «Εμπλοκή ενδιαφερόμενων μερών που οδηγεί σε συνεχή βελτίωση» συνιστά τη σημαντικότερη διάκριση για έναν μεγάλο ιδιωτικό οργανισμό στην Ευρώπη.
- Το 2015 έγινε η πρώτη τράπεζα της Ελλάδας που εφαρμόζει ένα ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας, πιστοποιημένο κατά το διεθνές πρότυπο ISO 50001.

Η Διοίκηση της Eurobank στοχεύει στη επέκταση της εφαρμογής της Περιβαλλοντικής Πολιτικής και τη διάδοση των πιστοποιημένων και βραβευμένων περιβαλλοντικών πρακτικών της στις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Ήδη είναι πιστοποιημένες κατά το Διεθνές Πρότυπο ISO 14001 η Eurobank Υπηρεσίες Ακινήτων Α.Ε. και η Business Exchanges Α.Ε.

Περιβαλλοντικές Επιδόσεις

Η Eurobank δεν αρκείται στην αποσπασματική εφαρμογή περιβαλλοντικά φιλικών πρακτικών, αλλά αντιμετωπίζει την αλληλεπίδρασή της με το περιβάλλον συστηματικά και σφαιρικά. Λαμβάνει υπ' όψιν της τόσο τις άμεσες επιπτώσεις στο περιβάλλον από την δραστηριότητα της Τράπεζας (όπως τη λειτουργία κτιρίων και καταστημάτων), όσο και τις έμμεσες επιδράσεις της (όπως οι φιλικές προς το περιβάλλον χρηματοδοτήσεις και οι σχέσεις με προμηθευτές). Η συνολική αυτή εικόνα αποδεικνύει και την ολοκληρωμένη περιβαλλοντική πολιτική, που υλοποιείται βάσει του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

Μετά από αξιολόγηση, τόσο των άμεσων όσο των έμμεσων αλληλεπιδράσεων της δραστηριότητας της Τράπεζας με το περιβάλλον, το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης δομήθηκε με βάση προγράμματα και πρωτοβουλίες σε έξι τομείς:

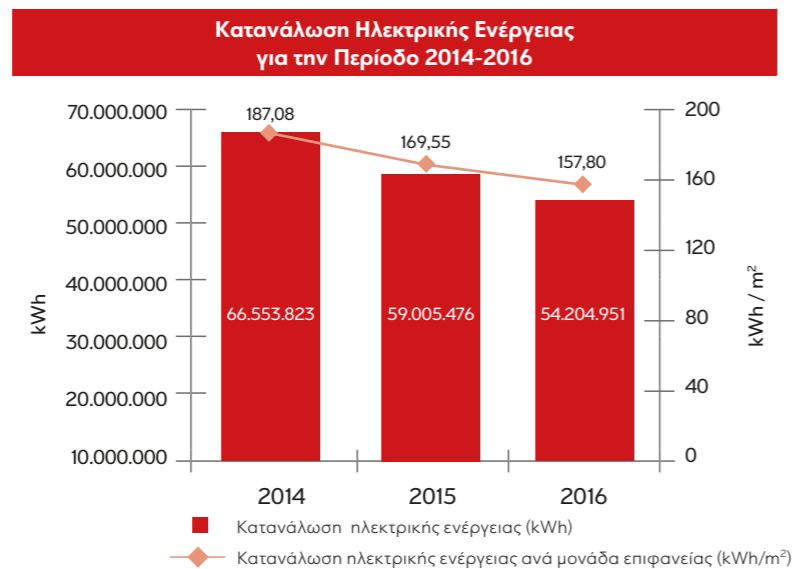
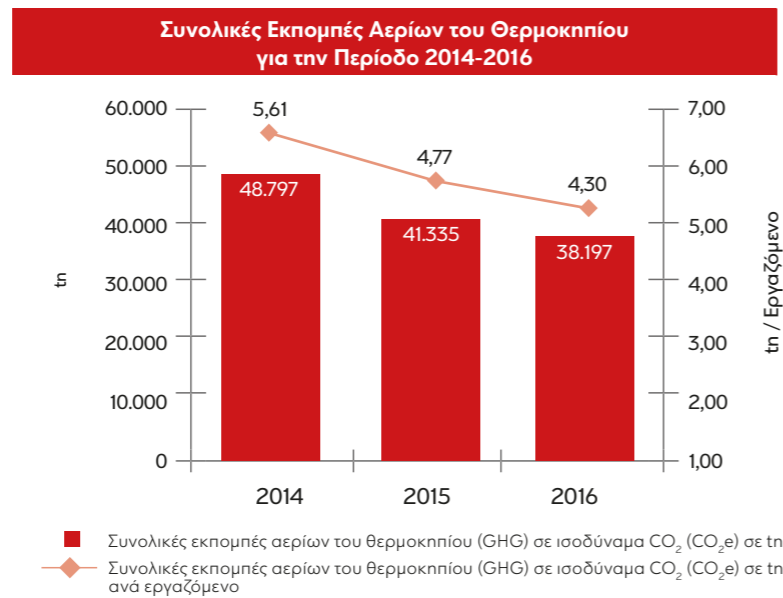
1. Εξοικονόμηση φυσικών πόρων, όπως χαρτιού και ενέργειας.
2. Μείωση, ανακύκλωση και ορθή διαχείριση στερεών αποβλήτων.
3. Μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου.
4. Εκπαίδευση, ενημέρωση και ευαισθητοποίηση προσωπικού.
5. Αξιολόγηση περιβαλλοντικών κινδύνων στις δανειοδοτήσεις πελατών.
6. Ανάπτυξη και προώθηση «πράσινων» τραπεζικών προϊόντων.

Μέσα από τις πρωτοβουλίες που εφάρμοσε στους τομείς αυτούς, το 2016 ήταν για την Eurobank μια χρονιά σημαντικής επιτυχίας στην εξοικονόμηση ενέργειας και τη μείωση των αερίων του θερμοκηπίου, καθώς με την εφαρμογή του πιστοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης Ενέργειας:

- Η συνολική κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας το 2016 μειώθηκε κατά 8,1% σε σχέση με το 2015.
- Η κατανάλωση ενέργειας ανά τετραγωνικό μέτρο επιφάνειας κτιριακών χώρων μειώθηκε κατά 6,9% σε σχέση με το 2015. Αντίστοιχα, η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας ανά εργαζόμενο μειώθηκε κατά 10,3%.
- Οι συνολικές εκπομπές CO₂ μειώθηκαν κατά 7,6% σε σχέση με το 2015.
- Οι συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου σε ισοδύναμα διοξειδίου του άνθρακα (CO₂e) μειώθηκαν κατά 7,6% σε σχέση με το 2015.
- Οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου σε ισοδύναμα διοξειδίου του άνθρακα (CO₂e) ανά μονάδα επιφάνειας κτιριακών χώρων μειώθηκαν κατά 8,3%, ενώ ανά εργαζόμενο μειώθηκαν κατά 9,8% σε σχέση με το 2015.

Τα θετικά αυτά αποτελέσματα επετεύχθησαν στο πλαίσιο της εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Ενέργειας. Η μεθοδολογία που ακολουθεί η Eurobank με στόχο τη μείωση της ενεργειακής της κατανάλωσης, βασίζεται στο μοντέλο «Pay as you save» σε συνεργασία με την Eurobank Υπηρεσίες Ακινήτων (Eurobank Property Services), στο πλαίσιο πρότυπης «Σύμβασης Ενεργειακής Απόδοσης Διαμοιραζόμενου Οφέλους». Στις συμβάσεις Ενεργειακής Απόδοσης με διαμοιραζόμενο όφελος, η χρηματοδότηση των έργων γίνεται από τον Σύμβουλο Ενέργειας με ίδια ή ξένα κεφάλαια. Το οικονομικό όφελος από την εξοικονόμηση, διαμοιράζεται βάσει συμφωνημένων ποσοστών στα δύο μέρη (Πελάτης και Σύμβουλος).

Το 2016, πραγματοποιήθηκαν στοχευμένες παρεμβάσεις ενεργειακής αναβάθμισης τόσο στον υφιστάμενο εξοπλισμό όσο και στο σχεδιασμό των νέων χώρων που αφορούν στον εσωτερικό φωτισμό, τις φωτεινές επιγραφές, τον κλιματισμό, τις ηλεκτρικές εγκαταστάσεις και τις εγκαταστάσεις υποδομών φυσικού αερίου και τον ηλεκτρομηχανολογικό εξοπλισμό.

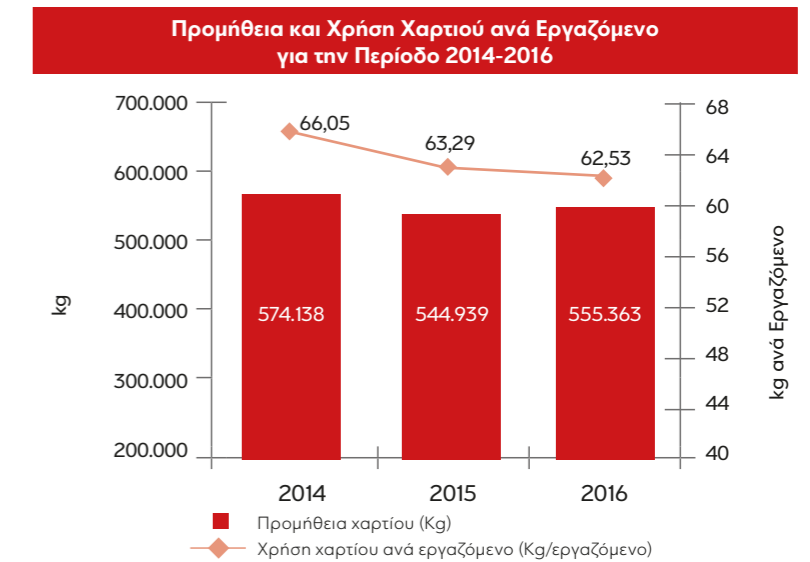


Περιβαλλοντικές Επιδόσεις

Εξοικονόμηση Φυσικών Πόρων

Χαρτί

Ο περιορισμός της κατανάλωσης χαρτιού αποτελεί έναν σημαντικό περιβαλλοντικό στόχο για την Τράπεζα. Το 2016, η προμήθεια χαρτιού ανά εργαζόμενο μειώθηκε κατά 1% σε σχέση με το 2015, όμως οι αυξημένες εργασίες διαχείρισης καρτοφυλακίου οδήγησαν σε αυξημένες ανάγκες εκτύπωσης, και η συνολική κατανάλωση χαρτιού σημείωσε μικρή αύξηση 1%. Παράλληλα, χρησιμοποίησε για το 100% των αναγκών της χαρτί A4 πιστοποίησης ECOLABEL.



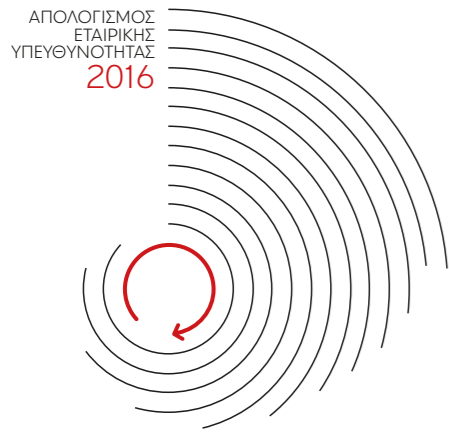
e-Statement

Επιπλέον, η χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας e-Statements σημείωσε μεγάλη αύξηση και το 2016, καθώς 23% επιπλέον χρήστες e-Banking επέλεξαν να ενημερώνονται μόνο μέσω των ηλεκτρονικών αντιγράφων των λογαριασμών τους. Συνολικά, ως τώρα 250.000 πελάτες έχουν διακόψει την ταχυδρομική αποστολή πάνω από 678.000 φυσικών αντιγράφων λογαριασμού.

Καθοριστική σε αυτήν την ενέργεια ήταν η στοχευμένη ενημέρωση από τη Eurobank για τη δυνατότητα διακοπής και η παροχή σχετικών ανταμοιβών με τη μορφή επιστροφής μετρητών και συμμετοχής σε κληρώσεις με δώρα. Εκτός του περιβαλλοντικού οφέλους, η εξοικονόμηση για την Τράπεζα από την ταχυδρομική αποστολή είναι σημαντική, ξεπερνώντας τα €5 εκατ. από την έναρξη διάθεσης της υπηρεσίας.

Νερό

Η Τράπεζα δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στην εξοικονόμησή του νερού, εφαρμόζοντας μέτρα όπως η εγκατάσταση ειδικών συστημάτων κλιματισμού που καταναλώνουν λιγότερο νερό. Το 2016, η συνολική κατανάλωση νερού ανήλθε σε 84.395 m³ μείωση 1% σε σχέση με το 2015, ενώ η κατανάλωση νερού ανά εργαζόμενο αντίστοιχα μειώθηκε κατά 3,26%.



Ανακύκλωση και διαχείριση στερεών αποβλήτων

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

- Μελανοδοχεία εκτυπωτών (toner cartridges) – 93,3% μείωση στην προμήθεια το 2016, χάρη στην πλήρη εφαρμογή του προγράμματος «Managed Print Services», που προβλέπει ανακύκλωση του 100% των κενών μελανοδοχείων.
- Χαρτί και Υλικά Συσκευασίας – Η ανακύκλωση χαρτιού από εξειδικευμένο εργολάβο το 2016 κάλυψε το 22,5% της προμηθευόμενης ποσότητας χαρτιού. Το συνολικό ποσοστό χαρτιού που ανακυκλώθηκε είναι πολύ μεγαλύτερο, καθώς ένα επιπλέον μεγάλο μέρος διοχετεύθηκε στα δημοτικά συστήματα ανακύκλωσης στις περιοχές που δραστηριοποιείται η Τράπεζα.
- Απόβλητα Ηλεκτρικού & Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού – 100% του αποσυρόμενου εξοπλισμού ανακυκλώθηκε.
- Λαμπτήρες – 100% των αποσυρόμενων λαμπτήρων δόθηκε για ανακύκλωση.
- Συσσωρευτές – 100% των αποσυρόμενων συσσωρευτών δόθηκε για ανακύκλωση.

Συμμετοχή σε περιβαλλοντικά ευαίσθητοποιημένες επιχειρήσεις

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

Μείωση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου

Με στόχο την παρακολούθηση και μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματός της που συμβάλλει στην μείωση των αερίων του θερμοκηπίου, η Τράπεζα χρησιμοποιεί ήδη από το 2008 το διεθνές Πρωτόκολλο Greenhouse Gas Protocol (GHG) (www.ghgprotocol.org). Σύμφωνα με αυτό, καταγράφονται και επιμερίζονται οι καταναλώσεις ενέργειας και υπολογίζονται οι άμεσες και έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου.

Περιβαλλοντικοί Δείκτες 2015 & 2016

Περιβαλλοντικός Δείκτης	Περιβαλλοντική Επίδοση		Ετήσια Μεταβολή
	2015	2016	
Κατανάλωση νερού (m ³)	85.200	84.395	-0,9%
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (kWh)	59.005.476	54.204.951	-8,%
Κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης (lt)	42.204	40.368	-4,4%
Κατανάλωση φυσικού αερίου (kWh)	2.619.113	3.435.925	31,2 %
Συνολικές εκπομπές CO ₂ σε tn	41.333,30	38.194,40	-7,6 %
Προμήθεια χαρτιού (Kg)	548.939	555.363	1,17%
Χρήση χαρτιού ανά εργαζόμενο (Kg/εργαζόμενο)	63,29	62,53	-1,20%
Ποσότητα χαρτιού που ανακυκλώνεται (Kg)	117.879	124.689	5,78%
Ηλεκτρονικός εξοπλισμός που δόθηκε σε δωρεές (τεμάχια)	1.809	1.267	-

Η αναλυτική παρουσίαση των περιβαλλοντικών προγραμμάτων και των επιδόσεων της Τράπεζας, καθώς και οι επαληθευμένες από ανεξάρτητο διαπιστευμένο επιθεωρητή Περιβαλλοντικές Εκθέσεις, είναι διαθέσιμα στη σχετική ενότητα του επίσημου διαδικτυακού τόπου του Ομίλου.



Περιβαλλοντικές Επιδόσεις

Αξιολόγηση Περιβαλλοντικού Κινδύνου

Η συμμετοχή σημαντικών θεσμικών επενδυτών στο μετοχικό κεφάλαιο της Τράπεζας, σηματοδότησε την υφιστάμενων και ενσωμάτωση νέων μηχανισμών διαχείρισης περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων στις δανειακές και επενδυτικές τραπεζικές της εργασίες. Στο πλαίσιο αυτό, εφαρμόζει ειδική πολιτική διαχείρισης πιθανών πιστωτικών, λειτουργικών και νομικών κινδύνων αλλά και κινδύνων φήμης που μπορεί να απορρέουν από την περιβαλλοντική και κοινωνική συμπεριφορά των πελατών της, με τρόπο ώστε να προκαλούνται οι ελάχιστες δυνατές αναταράξεις στην επιχειρηματική δραστηριότητα. Έτσι το Σύστημα Διαχείρισης Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Κινδύνων (Environmental and Social Risk Management System- ESMS) ενσωματώνει διαδικασίες σύμφωνα με κατευθυντήριες οδηγίες διεθνών Οργανισμών καθώς και την σχετική εθνική και διεθνή νομοθεσία. Σκοπός είναι η μείωση της έκθεσης σε πιθανούς πιστωτικούς κινδύνους που απορρέουν από την περιβαλλοντική και κοινωνική συμπεριφορά των πιστούχων της Τράπεζας. Μέχρι σήμερα έχει διερευνηθεί το σύνολο του χαρτοφυλακίου για Περιβαλλοντικά και Κοινωνικά θέματα, ενώ έχουν εντοπιστεί οι κλάδοι εκείνοι που παρουσιάζουν τη μεγαλύτερη πιθανή έκθεση. Στόχος είναι η πλήρης ενσωμάτωσή του στην εγκριτική διαδικασία και στη διαδικασία παρακολούθησης των χρηματοδοτήσεων που εφαρμόζει η Τράπεζα. Εξάλλου, πρόκειται για μια δυναμική και διαρκή διαδικασία, η οποία υποστηρίζεται από την Διοίκηση της Τράπεζας, αφού η θέσπιση περιβαλλοντικών και κοινωνικών κριτηρίων μπορεί να βοηθήσει να επιτευχθούν βιώσιμα μοντέλα λειτουργίας και επομένως καλύτερες πιστοληπτικές αξιολογήσεις.

Στο πλαίσιο αυτό, το 2016, η Eurobank πραγματοποίησε 41 περιβαλλοντικές επιθεωρήσεις για τον έλεγχο και την τήρηση των περιβαλλοντικών όρων προ της έγκρισης και εκταμίευσης χρηματοδοτήσεων. Αντίστοιχα έγιναν 14 επιθεωρήσεις κατά την παρακολούθηση χορηγηθεισών χρηματοδοτήσεων για την τήρηση των περιβαλλοντικών όρων.

Εκπαίδευση, Ενημέρωση και Ευαισθητοποίηση του Προσωπικού

Στο πλαίσιο της εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, η Eurobank φροντίζει για την ευαισθητοποίηση και εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα περιβάλλοντος και για την εφαρμογή των ορθών διαδικασιών. Το 2016, 188 εργαζόμενοι εκπαιδεύτηκαν μέσω e-learning στην εφαρμογή του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, αυξάνοντας στο 42% το ποσοστό των εργαζομένων που έχουν εκπαιδευτεί σε περιβαλλοντικά θέματα.

«Πράσινα» Προϊόντα & Υπηρεσίες

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

WWF Visa – Το Πρώτο «Πράσινο» Τραπεζικό Προϊόν στην Ελλάδα

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

Το 2016, ο συνολικός αριθμός των ενεργών πιστωτικών καρτών WWF Eurobank Visa ανήλθε σε 23.712 ενώ καταβλήθηκε από τη Eurobank στο WWF Ελλάς το ποσό των €63.669,37 που προέρχεται από τις εφάπαξ καταβολές χρηματικού ποσού για κάθε νέα έκδοση και κάθε ανανέωση της κάρτας και από την καταβολή ποσοστού επί της αξίας των αγορών που πραγματοποιούν οι κάτοχοι των καρτών, χωρίς καμία δική τους επιβάρυνση. Μέχρι σήμερα, έχουν αποδοθεί στο WWF Ελλάς μέσω της WWF Eurobank Visa περισσότερο από €2,08 εκατ. για τη χρηματοδότηση δράσεων προστασίας του περιβάλλοντος.

«Πράσινα» Δάνεια Κατοικίας

Η Eurobank συμμετείχε και το 2016 ενεργά στο Πρόγραμμα *Εξοικονόμηση Κατ' Οίκον* του ΕΤΕΑΝ, συμβάλλοντας στην ενεργειακή αναβάθμιση των κατοικιών της χώρας. Στον πρώτο κύκλο του προγράμματος που ολοκληρώθηκε το 2015, χρηματοδότησε συνολικά σχεδόν 11.500 νοικοκυριά, ενώ στην επέκταση του προγράμματος το 2016 χρηματοδότησε επιπλέον 1.500 νοικοκυριά. Ταυτόχρονα, η Τράπεζα έχει ενεργό ρόλο στο σχεδιασμό του νέου Προγράμματος *Εξοικονόμηση Κατ' Οίκον II* που αναμένεται να εξαγγελθεί εντός του 2017.

Η Eurobank προσέφερε παράλληλα αντίστοιχο δανειακό προϊόν με την ονομασία *Πράσινο Δάνειο Κατοικίας – Εξοικονόμηση Ενέργειας*, για όσους δεν πληρούσαν τα κριτήρια ένταξης στο επιδοτούμενο αυτό πρόγραμμα, χρηματοδοτώντας οποιαδήποτε ανάγκη για «πράσινες» παρεμβάσεις εξοικονόμησης ενέργειας.

Χρηματοδότηση Έργων Καθαρής Ενέργειας

Η Τράπεζα έχει δημιουργήσει ειδικά δανειακά προϊόντα για τη χρηματοδότηση επενδύσεων σε Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας για μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, όπως φωτοβολταϊκά σε χώρους ή στέγες επιχειρήσεων, φωτοβολταϊκά και αιολικά πάρκα με εγκατεστημένη ισχύ ως 5 και 15MW αντίστοιχα. Παράλληλα, υποστηρίζει και τις μεγάλες επενδύσεις Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας, μέσω σύνθετων τραπεζικών προϊόντων, με έμφαση στις δομημένες χρηματοδοτήσεις Project Finance. Στόχος της Τράπεζας για το 2017 είναι η επέκταση του δανειακού της χαρτοφυλακίου στον τομέα των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας.

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ
2016

Διεθνής Παρουσία
& Εταιρική
Υπευθυνότητα





Ρουμανία

Πολιτισμός

Συνεργασία με την «The Royal Camerata»

Η Bancpost διαδραματίζει ενεργό ρόλο στη διατήρηση των πολιτιστικών αξιών της χώρας, υποστηρίζοντας ταλαντούχους νέους καλλιτέχνες. Στο πλαίσιο αυτό, η συνεργασία με την ορχήστρα νέων «The Royal Camerata» επεκτάθηκε υποστηρίζοντας συναυλίες κλασικής μουσικής. Το 2016, πραγματοποιήθηκαν 6 συναυλίες στο Βουκουρέστι και σε άλλες πόλεις, με τους θεατές να ξεπερνούν τις 10.000. Επίσης, η Bancpost συμμετείχε σε ένα από τα βασικότερα μουσικά γεγονότα του έτους, μια εκδήλωση 4 ημερών αποτελούμενη από σειρά συναυλιών και μουσικών παραστάσεων, που υποστηρίζουν την τέχνη, τους καλλιτέχνες και τις πολιτιστικές αξίες της χώρας. Περισσότεροι από 8.000 άνθρωποι απόλαυσαν τις παραστάσεις.

Διαγωνισμός «Η ευκαιρία σας για αναγνώριση»

Η Bancpost συνεχίζει να συμμετέχει σε πολιτιστικές δραστηριότητες και να δημιουργεί ευκαιρίες για την αναγνώριση νέων ταλέντων. Μέσω της πλατφόρμας #bancpostforculture, το 2016 ξεκίνησε τον Εθνικό Διαγωνισμό «Η ευκαιρία σας για αναγνώριση», με στόχο την ανάδειξη νέων ταλαντούχων μουσικών στη Ρουμανία. Στο πρόγραμμα συμμετείχαν 17 γυμνάσια και αναδείχθηκαν 6 νέοι ταλαντούχοι μουσικοί, στους οποίους δόθηκε η ευκαιρία να συμμετάσχουν μαζί με τη Royal Camerata σε μια μοναδική Χριστουγεννιάτικη συναυλία.

Πρόγραμμα Scoala Altfel «Τραπεζική Επεξήγηση»

Η χρηματοοικονομική εκπαίδευση των νέων αποτελεί προτεραιότητα για τη Bancpost. Σε αυτό το πλαίσιο για την εβδομάδα που ο Υπουργός Παιδείας ορίζει ως «Doing School Differently», αναπτύχθηκε το πρόγραμμα με τίτλο «Τραπεζική για όλους». Το πρόγραμμα υλοποιήθηκε μέσω της πλατφόρμας #bancpostrentueeducatie της τράπεζας και σε συνεργασία με την σχολική επιθεώρηση του Βουκουρεστίου. Στο πλαίσιο αυτό, 12 δημοτικά σχολεία και περίπου 500 μαθητές επισκέφθηκαν την Bancpost και συμμετείχαν σε εκπαιδευτικές συνεδρίες με θέμα την τραπεζική.

Πλατφόρμα «Edutainment»

Η πλατφόρμα «Edutainment» απευθύνεται στους νέους επιχειρηματίες, αναδεικνύοντας την Bancpost ως σημαντικό εταίρο που συμβάλλει αποτελεσματικά στην επαγγελματική τους ανάπτυξη. Το «Orchestrating Leadership» ήταν το πρώτο πρόγραμμα της Bancpost για την αντιμετώπιση των εκπαιδευτικών αναγκών των στελεχών και των επιχειρηματιών στις τοπικές κοινότητες.

Αθλητισμός

Συνεργασία με την Εθνική Ομάδα Ποδοσφαίρου Ρουμανίας

Η Bancpost συνέχισε ως Επίσημος Χορηγός τη συνεργασία της με την Ομοσπονδία Ποδοσφαίρου της Ρουμανίας και την Εθνική Ομάδα Ποδοσφαίρου, σε μια πολύ σημαντική περίοδο διοργανώσεων, αυτή των προκριματικών και της τελικής φάσης του Euro 2016 και του Παγκοσμίου Κυπέλλου του 2018.

Διεθνές Φεστιβάλ Σκακιού Bancpost

Η Bancpost συνέχισε να υποστηρίζει το «Διεθνές Φεστιβάλ Σκακιού Bancpost», το οποίο διοργανώθηκε για 19 χρονιά από το «Caissa Chess Club». Περισσότεροι από 80 παίκτες από τη Ρουμανία και άλλες χώρες συμμετέχουν κάθε χρόνο στη διοργάνωση. Το Φεστιβάλ μεταδίδεται ζωντανά και τα αποτελέσματα αναρτώνται στις ιστοσελίδες των Chessresults Austria and TWIC London.

Βουλγαρία

Τη χρονιά που πέρασε η Eurobank εξακολούθησε να επενδύει στην Εταιρική Υπευθυνότητα στις χώρες που έχει παρουσία, με δράσεις και πρωτοβουλίες που ενισχύουν το ρόλο της ως κοινωνικού εταίρου.

Εργαζόμενοι Εκδηλώσεις

Το 2016, η Postbank γιόρτασε την επέτειο των 25 χρόνων λειτουργίας της με μία μεγάλη εκδήλωση για τους εργαζόμενους.

Επικοινωνία & Ενημέρωση

Στο πλαίσιο της επικοινωνίας και ενημέρωσης, η Postbank προχώρησε στην έκδοση εφημερίδας και e-bulletin για την ενημέρωση των εργαζομένων για σημαντικά θέματα καθώς επίσης και για τα νέα προϊόντα της.

Παράλληλα λειτούργησε τη CEO hotline, μία ηλεκτρονική διεύθυνση για απευθείας επικοινωνία των εργαζομένων με τον Διευθύνοντα Σύμβουλο.

Επίσης, μέσα στο 2016 πραγματοποιήθηκε πλήθος συναντήσεων μεταξύ των εργαζομένων, του Διευθύνοντος Συμβούλου και μελών της Διοίκησης.

Εθελοντισμός

Το 2016, η Postbank συνέχισε την εθελοντική της δράση, υποστηρίζοντας κυρίως τα παιδιά και τους νέους που έχουν ανάγκη, με πλήθος προσφορών, στο πλαίσιο της κοινωνικής αλληλεγγύης που εφαρμόζει μέσα από τα προγράμματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Κοινωνία

The Best Start for Every Child

Τα παιδιά και οι νέοι βρίσκονται στο επίκεντρο των προγραμμάτων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης της Postbank. Και το 2016, συνέχισε την υποστήριξη του έργου της UNICEF «The Best Start for Every Child», το οποίο στοχεύει στη δημιουργία κέντρων υγείας για παιδιά και μητέρες. Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι από την έναρξη του προγράμματος το 2013, έχουν συγκεντρωθεί δωρεές ύψους BGN 800.000.



Σερβία

Εργαζόμενοι

Επικοινωνία & ενημέρωση

Το 2016 η Eurobank Serbia, στο πλαίσιο των δράσεων επικοινωνίας και ενημέρωσης των εργαζομένων της, προχώρησε στις παρακάτω ενέργειες:

- Έκδοση ενημερωτικού newsletter σε 4μηνιαία βάση με ανάλυση της στρατηγικής, των πρωτοβουλιών, των έργων και λοιπών σχετικών θεμάτων.
- Συνάντηση 100 στελεχών για τη συζήτηση των αποτελεσμάτων.
- Επισκέψεις της Διοίκησης στο Δίκτυο των Καταστημάτων.
- Αποστολή Μηνύματος Διευθύνοντος Συμβούλου προς όλους τους εργαζομένους, με ανάλυση της στρατηγικής και των πρωτοβουλιών που θα ακολουθηθούν.

Εκδηλώσεις

Το 2016, η δράση της Eurobank Serbia περιελάμβανε:

- Πολιτιστικές εκδηλώσεις που διοργανώνονται για τους εργαζομένους, τους οποίους υποδέχονται τα μέλη της Διοίκησης.
- Διαγωνισμός καλύτερου χριστουγεννιάτικου δέντρου.
- Χριστουγεννιάτικες θεατρικές παραστάσεις και δώρα για τα παιδιά των εργαζομένων.

Επιβράβευση εργαζομένων

Το 2016, βραβεύτηκαν οι εργαζόμενοι για την:

- Πολυετή εργασία και τη δέσμευσή τους στον Όμιλο.
- Προβολή των ιδεών τους μέσα από το «Κουτί Ιδεών».

Εθελοντισμός

Στο πλαίσιο του προγράμματος εταιρικού εθελοντισμού, το 2016 πραγματοποιήθηκε:

- Πώληση εφημερίδων από επωφελούμενους σε εγκαταστάσεις της Eurobank Serbia.
- Σχεδιασμός και υλοποίηση δράσεων κοινωνικής υπευθυνότητας από τους ίδιους τους εργαζομένους για την ανακούφιση επωφελούμενων ομάδων.

Κοινωνία

Eurobank Year of Good Deeds

Η Eurobank Serbia ξεκίνησε το έργο «Έτος των καλών πράξεων» (Year of Good Deeds), με σκοπό την προώθηση του εθελοντισμού και την ενίσχυση των μη προνομιούχων ομάδων μέσα από μια σειρά δράσεων κοινωνικής αλληλεγγύης. Το έργο περιλαμβάνει δράσεις σε περισσότερα από 30 ιδρύματα (εκπαιδευτικά, προστασίας του παιδιού, υγειονομικής περίθαλψης) καθώς και ανθρωπιστικές, περιβαλλοντικές και αθλητικές εκστρατείες. Στο πλαίσιο του έργου, οι εργαζόμενοι της Τράπεζας συμμετείχαν ενεργά, αφιερώνοντας περισσότερες από 5.000 ώρες. Η συνολική αξία του έργου υπερβαίνει τα €90.000, συμπεριλαμβανομένων των €30.000 σε άμεση οικονομική βοήθεια. Για το έργο της αυτό, η Eurobank Serbia βραβεύθηκε από το «Forum and Smart kolektiv» με το βραβείο «Corporate Volunteering Award». Το βραβείο απενεμήθη ως αναγνώριση και προώθηση των εταιρειών εκείνων που πέρα από τις επιχειρηματικές δραστηριότητες αφιερώνουν χρόνο και εργασία στην ανάπτυξη της τοπικής κοινωνίας.

Βράβευση Αποφοίτων Λυκείου

Για 11^η συνεχή χρονιά, η Eurobank Serbia υποστήριξε το έργο του ιδρύματος «Crown Prince Aleksander II Foundation» βραβεύοντας 600 αριστούχους απόφοιτους Λυκείου σε όλη τη χώρα.

Μεγάλη Καρδιά (Big Heart)

Η Eurobank Serbia και το ίδρυμα «Ana and Vlade Divac» συνέχισαν το πρόγραμμα Μεγάλη Καρδιά για ακόμα μία χρονιά. Μέσω του προγράμματος που ξεκίνησε το 2010, έχει υποστηριχθεί η ανακατασκευή 38 νηπιαγωγείων και σχολείων σε όλη τη χώρα, στα οποία φοιτούν πάνω από 25.000 παιδιά.

Το 2016, πραγματοποιήθηκε έκθεση φωτογραφιών, η οποία περιλάμβανε φωτογραφίες των σχολείων και των νηπιαγωγείων που έχουν ανακατασκευαστεί στο πλαίσιο του έργου. Αξίζει να τονιστεί ότι, κατά την επιλογή των σχολείων και νηπιαγωγείων, έχουν προτεραιότητα εκείνα στα οποία φοιτούν παιδιά με ειδικές ανάγκες.



Κύπρος

Εργαζόμενοι

Επικοινωνία & Ενημέρωση

Για την επικοινωνία και ενημέρωση των εργαζομένων της, η Eurobank Cyprus πραγματοποιεί συναντήσεις στελεχών κάθε 3 μήνες, στοχεύοντας στην ολοκληρωμένη ενημέρωση για θέματα λειτουργικά και στρατηγικής.

Εκδηλώσεις

Το 2016, η Eurobank Cyprus διοργάνωσε τις παρακάτω εκδηλώσεις για τους εργαζομένους της:

- Διαγωνισμός χριστουγεννιάτικης κάρτας για τα παιδιά των εργαζομένων. Η νικητήρια κάρτα ταχυδρομείται σε πελάτες, προμηθευτές και συνεργάτες της Eurobank Cyprus. Η βράβευση των ζωγραφιών γίνεται σε ανοικτή εκδήλωση για όλους, με workshops για τα παιδιά, φαγητό και αναψυκτικά.
- Διανομή εισιτηρίων για παραστάσεις charities, τα οποία προσφέρονται στους εργαζόμενους.
- Συμμετοχή στο Legion Run, έναν αγώνα συνεργασίας και ομαδικού πνεύματος.

Εθελοντισμός

Στο πλαίσιο του εθελοντισμού και της προσφοράς, η Eurobank Cyprus πραγματοποίησε το 2016:

- Δύο εθελοντικές αιμοδοσίες.
- Συλλογή φαγητού τα Χριστούγεννα και προσφορά του σε οικογένειες που το έχουν ανάγκη.
- Διανομή εισιτηρίων για εκδηλώσεις charities, τα οποία προσφέρονται στους εργαζόμενους.

Λουξεμβούργο

Εργαζόμενοι

Επικοινωνία και ενημέρωση

Η Private Bank Luxembourg, στο πλαίσιο της αμφίδρομης επικοινωνίας και ενημέρωσης των εργαζομένων, υλοποίησε το 2016:

- Συναντήσεις με τη Διοίκηση με τη μορφή πρωινών, για την ενίσχυση της «bottom-up» επικοινωνίας.
- Ενημέρωση των νέων συναδέλφων για όλα τα θέματα που πρέπει να γνωρίζουν όταν ξεκινούν να εργάζονται στο Λουξεμβούργο αλλά και συγκεκριμένα στην Private Bank Luxembourg.
- Έρευνα ικανοποίησης των εργαζομένων της, με στόχο τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και της καθημερινότητάς τους.

Επιβράβευση εργαζομένων

Η Private Bank Luxembourg πραγματοποίησε και το 2016 πρόγραμμα επιβράβευσης των εργαζομένων της για τη μακροχρόνια παρουσία τους και συγκεκριμένα για όσους εργάζονται για 10 ή 20 χρόνια.

Εκδηλώσεις

Το 2016, πραγματοποιήθηκε χριστουγεννιάτικο εορταστικό δείπνο για τους εργαζόμενους.

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ
2016

Παράρτηματα





Ευρετήριο Γενικών και Ειδικών Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων GRI G4

Δείκτης	Συνοπτική Περιγραφή*	Παραπομπή
Στρατηγική και Ανάλυση		
G4-1	Δήλωση από ανώτερο διοικητικό στέλεχος για τη σημασία της βιωσιμότητας για τον οργανισμό.	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους (σελ. 10-11)
Προφίλ Οργανισμού		
G4-3	Επωνυμία οργανισμού	Τράπεζα Eurobank Ergasias A.E.
G4-4	Βασικές μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Προφίλ Eurobank (σελ. 14-15) Ετήσιος Απολογισμός 2016 - Πυλώνες Δραστηριότητας (σελ. 71-109)
G4-5	Έδρα του οργανισμού	Όθωνος 8, 10557, Αθήνα
G4-6	Χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται ο Οργανισμός	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Προφίλ Eurobank (σελ. 13) Ετήσιος Απολογισμός 2016 - Διεθνής Παρουσία (σελ. 117-125) www.eurobank.gr - Διεθνής Παρουσία
G4-7	Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	<ul style="list-style-type: none"> www.eurobank.gr - Εταιρική Διακυβέρνηση - Καταστατικό
G4-8	Αγορές που εξυπηρετούνται	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Προφίλ Eurobank (σελ. 14-15) www.eurobank.gr - Ενημέρωση Επενδυτών - Παρουσιάσεις
G4-9	Μέγεθος οργανισμού	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Προφίλ Eurobank (σελ. 14-15) Ετήσιος Απολογισμός 2016 - Παράρτημα (σελ. 127)
G4-10	Συνολικός αριθμός εργαζομένων με βάση τη σύμβαση εργασίας, τύπο απασχόλησης, το φύλο, την περιοχή κτλ	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας (σελ. 77-84)
G4-11	Ποσοστό του συνολικού αριθμού εργαζομένων που καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας (σελ. 77-84)
G4-12	Εφοδιαστική αλυσίδα του οργανισμού	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές (σελ. 45)
G4-13	Σημαντικές αλλαγές που σημειώθηκαν στη διάρκεια αναφοράς σχετικά με το μέγεθος, τη δομή, το ιδιοκτησιακό καθεστώς ή την εφοδιαστική αλυσίδα του οργανισμού	<ul style="list-style-type: none"> Ο παρών Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι ο πρώτος που συντάσσεται σύμφωνα με το πρότυπο GRI G4
G4-14	Προσέγγιση ή αρχή της προφύλαξης	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Εταιρική Υπευθυνότητα (σελ. 22-23, 26-29) Προτεραιότητα στο Περιβάλλον (σελ. 96) www.eurobank.gr - Εταιρική Υπευθυνότητα - Φροντίδα για το Περιβάλλον
G4-15	Οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες τρίτων	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Εταιρική Υπευθυνότητα (σελ. 32-33)
G4-16	Ενώσεις και εθνικοί οργανισμοί στους οποίους ο οργανισμός είναι μέλος	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Εταιρική Υπευθυνότητα (σελ. 32-33) ΣΕΒ Ένωση Ελληνικών Τραπεζών UN Global Compact

Δείκτης	Συνοπτική Περιγραφή*	Παραπομπή
Αναγνωρισμένα Ουσιαστικά Θέματα και Όρια		
G4-17	Οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις ή άλλες αντίστοιχες καταστάσεις του οργανισμού	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Μεθοδολογία Εκπόνησης (σελ. 18)
G4-18	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού και των ορίων των θεμάτων	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Μεθοδολογία Εκπόνησης (σελ. 18-19) Εταιρική Υπευθυνότητα (σελ. 26-29)
G4-19	Ουσιαστικά θέματα που αναγνωρίστηκαν κατά τη διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Εταιρική Υπευθυνότητα (σελ. 26-29)
G4-20	Όρια θεμάτων εντός του οργανισμού	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Εταιρική Υπευθυνότητα (σελ. 26-29)
G4-21	Όρια θεμάτων εκτός του οργανισμού	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Εταιρική Υπευθυνότητα (σελ. 26-29)
G4-22	Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	<ul style="list-style-type: none"> Ο παρών Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι ο πρώτος που συντάσσεται σύμφωνα με το πρότυπο GRI G4
G4-23	Σημαντικές αλλαγές του αντικειμένου ή των ορίων των θεμάτων σε σχέση με τις προηγούμενες περιόδους αναφοράς	<ul style="list-style-type: none"> Ο παρών Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι ο πρώτος που συντάσσεται σύμφωνα με το πρότυπο GRI G4
Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη		
G4-24	Ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που συμμετείχαν στη διαβούλευση	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Εταιρική Υπευθυνότητα (σελ. 24-29)
G4-25	Βάση αναγνώρισης και επιλογής των ενδιαφερόμενων μερών που συμμετέχουν στη διαβούλευση	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Εταιρική Υπευθυνότητα (σελ. 24-29)
G4-26	Προσέγγιση της διαβούλευσης με τα ενδιαφερόμενα μέρη	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Εταιρική Υπευθυνότητα (σελ. 24-29)
G4-27	Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν από τη διαβούλευση	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Εταιρική Υπευθυνότητα (σελ. 24-29)



Ευρετήριο Γενικών και Ειδικών Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων GRI G4

Δείκτης	Συνοπτική Περιγραφή*	Παραπομπή
Προφίλ Απολογισμού		
G4-28	Περίοδος απολογισμού	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Μεθοδολογία Εκπόνησης (σελ. 18)
G4-29	Ημερομηνία του πιο πρόσφατου προηγούμενου απολογισμού	<ul style="list-style-type: none"> Ο παρών Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι ο πρώτος που συντάσσεται σύμφωνα με το πρότυπο GRI G4
G4-30	Διάρκεια κύκλου απολογισμού	<ul style="list-style-type: none"> Ετήσιος
G4-31	Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον απολογισμό και το περιεχόμενό του	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Μεθοδολογία Εκπόνησης (σελ. 18-19)
G4-32	Κριτήριο συμφωνίας, ευρετήριο περιεχομένων GRI G4 και εξωτερική διασφάλιση	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Μεθοδολογία Εκπόνησης (σελ. 18-19) Ευρετήριο Γενικών και Ειδικών Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων GRI G4 (σελ.114-117)
G4-33	Εξωτερική διασφάλιση	<ul style="list-style-type: none"> Στον παρόντα απολογισμό δεν εφαρμόστηκε η διαδικασία της εξωτερικής διασφάλισης
Διακυβέρνηση		
G4-34	Δομή διακυβέρνησης του οργανισμού	<ul style="list-style-type: none"> Ετήσιος Απολογισμός 2016 - Εταιρική Διακυβέρνηση (σελ. 35-53) www.eurobank.gr - Εταιρική Διακυβέρνηση
Ηθική και Ακεραιότητα		
G4-56	Αξίες, αρχές, πρότυπα και κανόνες συμπεριφοράς του οργανισμού, όπως κώδικες συμπεριφοράς και κώδικες δεοντολογίας	<ul style="list-style-type: none"> Ετήσιος Απολογισμός 2016 - Εταιρική Διακυβέρνηση (σελ. 35-53) Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Προφίλ Eurobank (σελ. 14-15) Εταιρική Υπευθυνότητα (σελ. 22-23) Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές (σελ. 37-45) www.eurobank.gr - Εταιρική Διακυβέρνηση

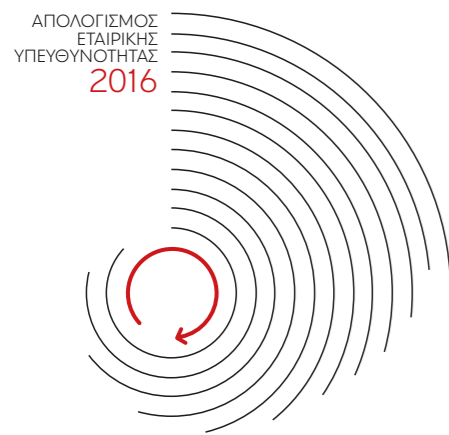
Δείκτης	Συνοπτική Περιγραφή*	Παραπομπή
Οικονομία		
Οικονομική Επίδοση		
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	<ul style="list-style-type: none"> Ετήσιος Απολογισμός 2016 - Εταιρική Διακυβέρνηση (σελ. 35-53) Διαχείριση Κινδύνων (σελ. 55-59) Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους (σελ. 10-11) Εταιρική Υπευθυνότητα (σελ. 22-23) Προτεραιότητα στην Οικονομία (σελ. 49-59) Προτεραιότητα στην Κοινωνία (σελ. 64, 65-66, 72-73)
G4-EC1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Προτεραιότητα στην Οικονομία (σελ. 49-59) Προτεραιότητα στην Κοινωνία (σελ. 64, 65-66, 72-73) Ετήσιος Απολογισμός 2016 - Παράρτημα (σελ. 127-129) www.eurobank.gr - Επενδυτές - Οικονομικά Αποτελέσματα
Έμμεσες Οικονομικές Επιδράσεις		
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους (σελ.10-11) Εταιρική Υπευθυνότητα (σελ. 22-23) Προτεραιότητα στην Οικονομία (σελ. 55-59) Προτεραιότητα στην Κοινωνία (σελ. 61-73))
G4-EC7	Ανάπτυξη και επίδραση επενδύσεων σε υποδομές και των υποστηριζόμενων υπηρεσιών	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Προτεραιότητα στην Οικονομία (σελ. 55-59)
G4-EC8	Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιδράσεις	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Προτεραιότητα στην Οικονομία (σελ.55-59) Προτεραιότητα στην Κοινωνία (σελ.61-73)



Ευρετήριο Γενικών και Ειδικών Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων GRI G4

Δείκτης	Συνοπτική Περιγραφή*	Παραπομπή
Κοινωνία		
Εργασιακές Πρακτικές και Αξιοπρεπής εργασία		
Απασχόληση		
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους (σελ. 10-11) - Εταιρική Υπευθυνότητα (σελ. 22-23) - Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας (σελ. 75-91)
G4-LA1	Συνολικός Αριθμός και ρυθμοί πρόσληψης νέων εργαζομένων, ρυθμός αποχώρησης εργαζομένων κατά ηλικιακή ομάδα, φύλο και περιοχή	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας (σελ. 77, 90-91)
G4-LA2	Παροχές που προσφέρονται σε πλήρως απασχολούμενους και δεν παρέχονται σε προσωρινούς εργαζομένους.	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Αξιοποίηση Ανθρώπινου Δυναμικού
Κατάρτιση και Εκπαίδευση		
GA-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους (σελ. 10-11) - Εταιρική Υπευθυνότητα (σελ. 22-23) - Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας (σελ. 75-91)
G4-LA9	Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος ανά εργαζόμενο με βάση το φύλο, και με βάση την κατηγορία εργαζομένων.	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας (σελ. 85-87)
G4-LA10	Προγράμματα Διαχείρισης δεξιοτήτων και δια βίου μάθησης που υποστηρίζουν τη συνεχή απασχολισιμότητα και τους βοηθούν στη διαχείριση της λήξης της σταδιοδρομίας τους	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας (σελ. 85-87)
G4-LA11	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους, κατά φύλο και κατηγορία εργαζομένων	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας (σελ. 85-87)

Δείκτης	Συνοπτική Περιγραφή*	Παραπομπή
Υπευθυνότητα για το Προϊόν		
Σήμανση Προϊόντων και Υπηρεσιών		
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους (σελ. 10-11) - Εταιρική Υπευθυνότητα (σελ. 22-23) - Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές (σελ. 37-45)
G4-PR3	Τύπος πληροφοριών που απαιτούνται για προϊόντα και υπηρεσίες από τις διαδικασίες του οργανισμού για την ενημέρωση και την επισήμανση των προϊόντων και των υπηρεσιών, καθώς και ποσοστό των σημαντικών κατηγοριών προϊόντων και υπηρεσιών που υπόκεινται σε τέτοιου είδους απαιτήσεις πληροφόρησης.	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές (σελ. 38-42)
G4-PR5	Αποτελέσματα των ερευνών μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών.	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές (σελ. 44)
Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων		
G4-DMA	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους (σελ. 10-11) - Εταιρική Υπευθυνότητα (σελ. 22-23) - Προτεραιότητα στην Οικονομία (σελ. 47-59) - Προτεραιότητα στο Περιβάλλον (σελ. 102)
FS6	Ποσοστό χαρτοφυλακίου ανά περιοχή, μέγεθος επιχείρησης και τομέα δραστηριότητας	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Προτεραιότητα στο Περιβάλλον (σελ. 102)
FS7	Χρηματική αξία προϊόντων και υπηρεσιών σχεδιασμένα για κοινωνικά οφέλη σε κάθε επιχειρηματικό τομέα ταξινομημένα ανά σκοπό	<ul style="list-style-type: none"> Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας - Προτεραιότητα στην Οικονομία (σελ. 47-59)
*Στον πίνακα χρησιμοποιούνται σύντομες περιγραφές των δεικτών GRI. Η αναλυτικότερη περιγραφή βρίσκεται στην επίσημη ιστοσελίδα του οργανισμού Global Reporting Initiative (www.globalreporting.org)		



Αντιστοίχιση Δεικτών GRI με το Πρότυπο ISO 26000:2010**

Περιγραφή Ρήτρας	Ρήτρα	Παραπομπή σε ευρετήριο GRI G4
Η σχέση των χαρακτηριστικών του Οργανισμού με την Κοινωνική Υπευθυνότητα	7.2	Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις
Σεβασμός στους διεθνείς κανόνες συμπεριφοράς	4.7	
Εταιρική Διακυβέρνηση	6.2	Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις:
Προσδιορισμός της κατεύθυνσης του Οργανισμού για την Κοινωνική Υπευθυνότητα	7.4.2	Στρατηγική και Ανάλυση
Θεμελιώδεις Αρχές και Δικαιώματα στην Εργασία	6.3.10	
Εργασιακές Πρακτικές	6.4.1-6.4.2	
Απασχόληση και Εργασιακές Σχέσεις	6.4.3	Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις:
Συνθήκες Εργασίας και Κοινωνική Προστασία	6.4.4	Προφίλ Οργανισμού
Κοινωνικός Διάλογος	6.4.5	
Δημιουργία Θέσεων Εργασίας και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων	6.8.5	
Εθελοντικές Πρωτοβουλίες Κοινωνικής Υπευθυνότητας	7.8	
Αναγνωρίζοντας την Κοινωνική Υπευθυνότητα	5.2	
Προσδιορισμός της συνάφειας και σημασίας των βασικών θεμάτων με τον Οργανισμό	7.3.2	Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις:
Σφαίρα επιρροής του Οργανισμού	7.3.3	Αναγνωρισμένα Θέματα και Όρια
Θέσπιση προτεραιοτήτων για την αντιμετώπιση των θεμάτων	7.3.4	
Προσδιορισμός και συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών	5.3	Γενικές τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις:
		Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη
Τρόποι Επικοινωνίας της Κοινωνικής Υπευθυνότητας	7.5.3	Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις:
Ενδυνάμωση της αξιοπιστίας των απολογισμών και ισχυρισμών σχετικά με την Κοινωνική Υπευθυνότητα	7.6.2	Προφίλ Απολογισμού
Εταιρική Διακυβέρνηση	6.2	
Η ανάπτυξη της κοινωνικής ευθύνης στην διακυβέρνηση, τα συστήματα και τις διαδικασίες ενός Οργανισμού	7.4.3	Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις:
Βελτίωση της επίδοσης	7.7.5	Διακυβέρνηση
Ηθική Συμπεριφορά	4.4	Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις:
Καταπολέμηση της Διαφθοράς	6.6.3	Ηθική και Ακεραιότητα
Βασικοί Άξονες Κοινωνικής Υπευθυνότητας	6	
Δέουσα Επιμέλεια	7.3.1	
Η ανάπτυξη της κοινωνικής ευθύνης στην διακυβέρνηση, τα συστήματα και τις διαδικασίες ενός Οργανισμού	7.4.3	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης (DMA)
Επανεξέταση της προόδου του Οργανισμού και των επιδόσεων του στην Κοινωνική Υπευθυνότητα	7.7.3	
Βελτίωση επίδοσης	7.7.5	

Περιγραφή Ρήτρας	Ρήτρα	Παραπομπή σε ευρετήριο GRI G4
Συμμετοχή της Κοινότητα και Ανάπτυξη	6.8.1-6.8.2	
Συμμετοχή της Κοινότητας	6.8.3	G4-EC1
Δημιουργία Πλούτου και Εισοδήματος	6.8.7	
Κοινωνική Επένδυση	6.8.9	
Οικονομικά, Κοινωνικά και Πολιτιστικά Δικαιώματα	6.3.9	
Συμμετοχή της Κοινότητας και Ανάπτυξη	6.8.1-6.8.2	G4-EC7
Δημιουργία Πλούτου και Εισοδήματος	6.8.7	
Κοινωνική Επένδυση	6.8.9	
Οικονομικά, Κοινωνικά και Πολιτιστικά Δικαιώματα	6.3.9	
Προώθηση της Κοινωνικής Υπευθυνότητας στην Αλυσίδα Αξιών	6.6.6	
Σεβασμός Δικαιωμάτων Ιδιοκτησίας	6.6.7	
Πρόσβαση σε Βασικές Υπηρεσίες	6.7.8	G4-EC8
Συμμετοχή της Κοινότητας και Ανάπτυξη	6.8.1-6.8.2	
Δημιουργία θέσεων εργασίας και ανάπτυξη δεξιοτήτων	6.8.5	
Κοινωνική Επένδυση	6.8.9	
Απασχόληση και Εργασιακές Σχέσεις	6.4.3	G4-LA1
Συνθήκες Εργασίας και Κοινωνική Προστασία	6.4.4	G4-LA2
Δημιουργία Πλούτου και Εισοδήματος	6.8.7	
Ανθρώπινη Ανάπτυξη και Κατάρτιση στο Χώρο Εργασίας	6.4.7	G4-LA9
Ανθρώπινη Ανάπτυξη και Κατάρτιση στο Χώρο Εργασίας	6.4.7	G4-LA10
Δημιουργία Θέσεων Εργασίας και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων	6.8.5	
Ανθρώπινη Ανάπτυξη και Κατάρτιση στον Χώρο Εργασίας	6.4.7	G4-LA11
Θέματα Καταναλωτών	6.7.1-6.7.2	
Δίκαιες πρακτικές μάρκετινγκ, πραγματικές και αμερόληπτες πληροφορίες και δίκαιες συμβατικές πρακτικές	6.7.3	G4-PR3
Προστασία της υγείας και Ασφάλειας των Καταναλωτών	6.7.4	
Αειφόρος Κατανάλωση	6.7.5	
Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση	6.7.9	
Θέματα Καταναλωτών	6.7.1-6.7.2	
Εξυπηρέτηση Πελατών, Υποστήριξη και Διευθέτηση Παραπόνων και Επίλυση Διαφορών	6.7.6	G4-PR5

**Για την αντιστοίχιση των δεικτών GRI G4 με το ISO 26000 αξιοποιήθηκε το εγχειρίδιο με τίτλο: «GRI G4 Guidelines and ISO 26000:2010 How to use the GRI G4 Guidelines and ISO 26000 in conjunction» ISO, January 2014

Για την έκδοση αυτή χρησιμοποιήθηκαν χαρτιά Fedrigoni OIKOS για το εξώφυλλο και Fedrigoni X-PER για το σώμα με οικολογικές πιστοποιήσεις Long Life ISO 9706, SSF, Acid Free, ECF, Heavy Metal Absence CE 94/62 και FSC.



