Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης & Δραστηριοτήτων 2018

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Για τη συγκέντρωση των στοιχείων που παρουσιάζονται στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης & Δραστηριοτήτων 2018 συνεργάστηκαν όλες οι Μονάδες της Τράπεζας Πειραιώς και οι θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου.

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

Αντώνης Σαγρής
Θεανώ Κωτσαλένη
Υβόννη Παπαγεωργίου

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

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

Ομάδα επεξεργασίας περιεχομένου:
Αριάννα Ιγγλεζάκη, Ανθρώπινο Δυναμικό Ομίλου
Ευαγγελία Κουρτέση
και **Κατερίνα Πουρνάρα,** Sustainability Unit
Χριστόδουλος Ρίγγας, Πολιτιστικό Ίδρυμα Ομίλου Πειραιώς
Ροδούλα Παπαδοπούλου, Marketing-Surveys

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

Νατάσσα Κιουρκατιώτη
Πέρσα Περγάμαλη
Αθηνά Πυλαρινού
Ελτίνα Αντωνίου

Τελευταία ημερομηνία ενημέρωσης στοιχείων:
4 Ιουνίου 2019

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

Η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης & Δραστηριοτήτων 2018 της Τράπεζας Πειραιώς τυπώθηκε σε χαρτιά Munken Print White και Sirio color Celeste που παράχθηκαν με φιλικές προς το περιβάλλον διαδικασίες.

Η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης & Δραστηριοτήτων 2018 της Τράπεζας Πειραιώς είναι διαθέσιμη στη διεύθυνση: *www.piraeusbankgroup.com/annual-report*



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

www.piraeusbankgroup.com/annual-report

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης & Δραστηριοτήτων 2018

Είναι ωραίο να είσαι έτοιμος να υποδεχθείς το αύριο.
Το προετοιμάζεις, το οργανώνεις, για να σε ανταμείψει όταν
θα γίνει σήμερα. Το αύριο είναι η ευκαιρία που σου δίνει
τη δυνατότητα να είσαι πάντα μπροστά.

Η Τράπεζα Πειραιώς βλέπει το αύριο σήμερα και ανοίγει νέους
δρόμους. Αναλαμβάνει πρωτοβουλίες και δημιουργεί συνεχώς
καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες, ξεπερνώντας τις προσδοκίες
των πελατών της.

Η Τράπεζα Πειραιώς γνωρίζει καλά πώς να δίνει αξία στο αύριο.

Περιεχόμενα

9 **Μηνύματα Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου**
19 **Δήλωση Ανεξάρτητης Διασφάλισης**
23 **Ιστορική Διαδρομή**
27 **Το 2018 με μία ματιά**
29 **Όραμα και Αξίες, Στόχοι και Προοπτικές**
31 **Βασικά Χρηματοοικονομικά Μεγέθη Ομίλου 2018**
41 **Βιώσιμη Ανάπτυξη**
Μεθοδολογία Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων
Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη
Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας
Διεθνείς Συμμετοχές και Εναρμόνιση με Διεθνή Πρότυπα
63 **Εταιρική Διακυβέρνηση, Διαχείριση Κινδύνων και Έλεγχοι**
Εταιρική Διακυβέρνηση
Κανονιστική Συμμόρφωση
Εσωτερικός Έλεγχος
Σχέσεις με Εποπτικές Αρχές
Διαχείριση Κινδύνων
Πίστη Ομίλου
Πολιτική Προμηθειών
111 **Δραστηριότητες Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς**
Λιανική Τραπεζική
Εταιρική Τραπεζική
Piraeus Financial Markets
Piraeus Legacy Unit
Τεχνολογία, Οργάνωση και Κεντρικές Εργασίες
179 **Πελάτες**
Σχέση με Πελάτες
Προστασία Προσωπικών Δεδομένων
Group Digital Business
Εξυπηρέτηση Παραπόνων Πελατών
Εταιρική Επικοινωνία και Προβολή
Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών
215 **Ανθρώπινο Δυναμικό**
241 **Κοινωνία**
Δημιουργία Οικονομικής Αξίας
Κοινωνικές Δράσεις και Εθελοντισμός
Πολιτιστικό Ίδρυμα Ομίλου Πειραιώς
263 **Περιβάλλον**
287 **Επιλεγμένα Στοιχεία Ενοποιημένου Ισολογισμού**
288 **Επιλεγμένα Στοιχεία Ενοποιημένων Αποτελεσμάτων**
289 **Παρουσίαση Δεικτών κατά GRI**

Μήνυμα Προέδρου



Το 2018 μπορεί να χαρακτηριστεί ως έτος ανάπτυξης, καθώς η ελληνική οικονομία σημείωσε αύξηση του ΑΕΠ κατά 1,9%. Επιπλέον, στις αρχές του 2019, η Ελλάδα επέστρεψε στις διεθνείς αγορές για πρώτη φορά μετά την έξοδό της από το πρόγραμμα οικονομικής προσαρμογής, με ομόλογα 5ετούς και 10ετούς διάρκειας που προσέλκυσαν το υψηλό ενδιαφέρον των θεσμικών επενδυτών.

Η εμπιστοσύνη επιστρέφει σταδιακά στον ελληνικό τραπεζικό τομέα και αυτό είναι εμφανές σε όλες τις τραπεζικές εργασίες, και ιδιαίτερα σε θέματα ρευστότητας, όπως αποτυπώνεται στις σταθερές εισροές καταθέσεων.

Βέβαια, η ποιότητα του δανειακού χαρτοφυλακίου παραμένει η κύρια προτεραιότητα για τις ελληνικές τράπεζες. Το 2018, το θέμα αυτό αντιμετωπίσθηκε με επιταχυνόμενο ρυθμό προόδου. Προς την κατεύθυνση αυτή, έχουν συμβάλει σημαντικά το θεσμικό πλαίσιο που έχει εμπλουτισθεί και οι σημαντικές δράσεις που έχουν αναλάβει οι τράπεζες για τη διαχείριση των δανείων σε καθυστέρηση. Έμφαση πρέπει να δοθεί στην περαιτέρω ενίσχυση της θετικής αυτής δυναμικής, ώστε να επιτύχουμε την εξυγίανση του τραπεζικού κλάδου με το χαμηλότερο κόστος για την ελληνική οικονομία και την κοινωνία.

Στην Τράπεζα Πειραιώς, συνεχίσαμε το 2018 τη μεγάλη προσπάθεια για επιστροφή σε κερδοφορία και ενδυνάμωση του ισολογισμού, πάντα με αποφασιστικότητα για δραστηριοποίηση εντός πλαισίου ισχυρής εταιρικής διακυβέρνησης και ελέγχων. Η προσπάθεια έχει αρχίσει να παράγει καρπούς, και για πρώτη φορά μετά από πολλά χρόνια, το 2018 η Τράπεζα επέστρεψε σε κερδοφορία. Και, το πιο σημαντικό, τα θεμέλια για διατηρήσιμη και κερδοφόρα ανάπτυξη της Τράπεζας έχουν τεθεί.

Το 2018, επίσης, η Τράπεζα, με οδηγό τις νέες εταιρικές της αξίες, συνέχισε την οικοδόμηση μίας νέας, δυνατής, κοινής εταιρικής κουλτούρας, προς όφελος των πελατών, των εργαζόμενων, των μετόχων και της κοινωνίας μέσα στην οποία δραστηριοποιείται, και θα εξακολουθεί να δραστηριοποιείται στο μέλλον.

Η Τράπεζα Πειραιώς, συνεχίζοντας την παρουσία της στην Πράσινη Ανάπτυξη και, αντιλαμβανόμενη τον σημαντικό ρόλο που διαδραματίζει στην αντιμετώπιση των προκλήσεων που αντιμετωπίζει ο πλανήτης, συμμετέχει εθελοντικά από το 2004 στις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ (UN Global Compact), οι οποίες αφορούν τον σεβασμό των ανθρώπινων και εργασιακών δικαιωμάτων, την προστασία του περιβάλλοντος, καθώς και την καταπολέμηση της διαφθοράς. Αξίζει να σημειωθεί ότι ο Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς, αναγνωρίζοντας τη σπουδαιότητα των 17 Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών και την ευρεία, παγκόσμια αποδοχή τους, έχει υιοθετήσει στη φετινή Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης & Δραστηριοτήτων αυτούς τους στόχους, συμβάλλοντας στην ευδοκίμηση του φιλόδοξου αυτού σχεδίου στην Ελλάδα.

Με άξονα τα πιο πάνω, οι στόχοι αυτοί έχουν ενσωματωθεί στις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες, κάτι που μας δίνει την ευκαιρία να διαδραματίσουμε ηγετικό ρόλο στη βιώσιμη ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας και να υποστηρίξουμε έμπρακτα αυτούς τους σκοπούς.

Επιπρόσθετα, η Τράπεζα Πειραιώς είναι η πρώτη ελληνική τράπεζα που μαζί με άλλες 27 τράπεζες από όλο τον κόσμο συμμετείχε στη διαμόρφωση των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής, αγκαλιάζοντας από την αρχή την πρωτοβουλία του UNEP FI. Οι έξι Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής που ανακοινώθηκαν στο Παρίσι στις 26 Νοεμβρίου 2018 έχουν τεθεί σε διεθνή δημόσια διαβούλευση και θα υπογραφούν από όσο το δυνατόν περισσότερες τράπεζες στο πλαίσιο της Γενικής Συνέλευσης του ΟΗΕ, στη Νέα Υόρκη, το προσεχές φθινόπωρο.

Η άμεση αυτή ανταπόκριση ήταν για μας μία αυτονόητη επιλογή, καθώς οι μεγάλοι στόχοι της βιώσιμης ανάπτυξης, της κοινωνικής προσφοράς και της υπεύθυνης τραπεζικής συμπεριφοράς είναι θεμελιώδη στοιχεία της στρατηγικής μας και συνάδουν τόσο με το επιχειρηματικό μοντέλο μας όσο και με τις νέες Αξίες μας: Υπευθυνότητα, Αξιοκρατία και Διαφάνεια.

Ο ρόλος του χρηματοπιστωτικού τομέα στη διαμόρφωση του αύριο είναι κομβικός. Τα δύο τρίτα της παγκόσμιας χρηματοδότησης προέρχονται από τις τράπεζες, επομένως οι τράπεζες καλούνται να διοχετεύσουν τη χρηματοδότηση αυτή προς την αειφόρο ανάπτυξη, συμβάλλοντας έτσι προς την επίτευξη των 17 Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης και της Συμφωνίας του Παρισιού για την Κλιματική Αλλαγή.

Η Τράπεζα Πειραιώς ήδη έχει μία πολύχρονη εμπειρία στην προώθηση της αειφόρου ανάπτυξης και αναλαμβάνει δράση:

01. διαθέτοντας την απαραίτητη τεχνογνωσία, η Τράπεζα παρέχει ολοκληρωμένη υποστήριξη στους 5,3 εκατ. πελάτες της μέσω εξειδικευμένων εργαλείων χρηματοδότησης και σύγχρονες συμβουλευτικές υπηρεσίες,
02. με την ενεργό συμμετοχή των 12 χιλ. εργαζόμενών της, έχει διαμορφώσει νέες αξίες και κουλτούρα μέσα στην Τράπεζα, που μας επιτρέπουν να μιλάμε με ειλικρίνεια στους πελάτες μας και να τους προσφέρουμε τις καλύτερες υπηρεσίες,
03. με το περιβαλλοντικό μας έργο, που επιτρέπει τη μείωση του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος και τη συνετή χρήση των φυσικών πόρων,
04. με την ισχυρή διοικητική δομή και τη

χρήση συστημάτων λειτουργίας και ελέγχων που διασφαλίζουν τη βέλτιστη Εταιρική Διακυβέρνηση και Διαφάνεια,

05. με την ενσωμάτωση περιβαλλοντικών και κοινωνικών κριτηρίων στην αξιολόγηση των χρηματοδοτήσεων και επενδύσεων,

06. με την ενεργό συμμετοχή μας σε διεθνείς οργανισμούς και πρωτοβουλίες για την αειφορία, που μας επιτρέπει να συνδιαμορφώνουμε ευρωπαϊκές και διεθνείς πολιτικές και στρατηγικές,

07. με την εταιρική υπευθυνότητα, καλλιεργώντας συστηματικά τις σχέσεις της Τράπεζας με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, με ιδιαίτερη έμφαση στη διαφύλαξη του πολιτισμού και τη διάσωση της παραδοσιακής τεχνολογίας και της βιομηχανικής κληρονομιάς στην περιφέρεια, μέσω του δικτύου θεματικών μουσείων του Πολιτιστικού Ιδρύματος Ομίλου Πειραιώς, και

08. για το περιβάλλον, με την έμπρακτη υποστήριξή μας στην πράσινη επιχειρηματικότητα, τη συνεχή μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της λειτουργίας του Ομίλου, την υλοποίηση προγραμμάτων που αφορούν την προστασία της βιοποικιλότητας και την αντιμετώπιση του κινδύνου από την κλιματική αλλαγή.

Στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης & Δραστηριοτήτων που ακολουθεί περιγράφονται οι κύριες δραστηριότητες του Ομίλου για το έτος 2018, οι Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας που υιοθετούμε, οι δράσεις και πρωτοβουλίες τις οποίες αναλάβαμε το 2018, καθώς και οι μελλοντικοί μας στόχοι σύμφωνα με τα νέα πρότυπα του Global Reporting Initiative, το οποίο θεωρούμε ότι ορίζει ένα κατανοητό πλαίσιο αρχών που διευκολύνει τη δημοσιοποίηση και την επικοινωνία των θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης τόσο για την Τράπεζα όσο και για τα ενδιαφερόμενα μέρη της. Η Έκθεση υποβλήθηκε σε εξωτερική διασφάλιση από ανεξάρτητο τρίτο φορέα, γεγονός που καταδεικνύει τη δέσμευσή μας στη διαφάνεια και εναρμόνιση με διεθνώς αναγνωρισμένες καλές πρακτικές.

Όλοι εμείς στην Τράπεζα Πειραιώς καταβάλλουμε μεγάλες προσπάθειες, ώστε η Τράπεζα να ανταποκριθεί επάξια στις προκλήσεις της παρούσας συγκυρίας και εργαζόμαστε για μία βιώσιμη οικονομία, για ένα καλύτερο αύριο για εμάς και τις μελλοντικές γενεές.



Γιώργος Χαντζηνικολάου
Πρόεδρος ΔΣ

Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου



Εν μέσω σημαντικών προκλήσεων κατά το 2018, σημειώσαμε πρόοδο στην κατεύθυνση υλοποίησης των στόχων μας για εξυγίανση του ισολογισμού, βελτιστοποίηση της λειτουργικής αποτελεσματικότητας και την επανεστίαση του επιχειρηματικού μας μοντέλου προς τη δημιουργία διατηρήσιμων αποδόσεων.

Κατά τη διάρκεια της χρονιάς που πέρασε εδραιώσαμε την πορεία αποκατάστασης της κερδοφορίας μας, καθώς η Τράπεζα σημείωσε κέρδη προ φόρων ύψους €80 εκατ. για πρώτη φορά μετά από σειρά ετών, με κύριους μοχλούς τη μείωση του λειτουργικού κόστους και του εξόδου των απομειώσεων. Οι κύριες τραπεζικές εργασίες του Ομίλου Πειραιώς (Piraeus Core Bank) κατέγραψαν επαναλαμβανόμενα προ φόρων κέρδη €644 εκατ. το 2018, επιτυγχάνοντας αντίστοιχη ετήσια απόδοση επί του ενεργητικού (RoA) 1,6%.

Το προφίλ ρευστότητας της Τράπεζας Πειραιώς βελτιώνεται συστηματικά τα τελευταία δύο έτη. Οι εγχώριες εισροές καταθέσεων το 2018 ανήλθαν σε €3,6 δισ., σημειώνοντας ετήσια αύξηση 9%, γεγονός που μας επέτρεψε να εξαλείψουμε την εξάρτηση από τον μηχανισμό ELA στα μέσα Ιουλίου 2018. Η υπαγωγή του προγράμματος καλυμμένων ομολογιών της Τράπεζας σε καθεστώς επιλεξιμότητας από την ΕΚΤ μάς επέτρεψε να αντικαταστήσουμε μέρος της διατραπεζικής χρηματοδότησης με φθηνότερη χρηματοδότηση από την ΕΚΤ, υποστηρίζοντας τα καθαρά έσοδα από τόκους της Τράπεζας.

Ταυτόχρονα, ενισχύσαμε περαιτέρω την ελληνική οικονομία και την υγιή επιχειρηματικότητα, εκταμιεύοντας νέα δάνεια αξίας €3,1 δισ. το 2018. Με τον δείκτη δανείων προς καταθέσεις να διαμορφώνεται στο 85% στο τέλος του 2018 από 103% το προηγούμενο

έτος, είμαστε σε θέση να εξυπηρετήσουμε την αναμενόμενη ζήτηση για δάνεια. Από τα κύρια σημεία επίδοσης του 2018 ήταν η σταθεροποίηση του χαρτοφυλακίου εξυπηρετούμενων δανείων της Τράπεζας κατά το δεύτερο μισό του 2018 στα €24 δισ. μετά από πολλά έτη συρρίκνωσης.

Αξιοποιώντας τα οφέλη της αποτελεσματικότητας και τις δυνατότητες της ψηφιοποίησης αλλάζουμε το λειτουργικό μας μοντέλο, επιτυγχάνοντας βελτιωμένη απόδοση στη μείωση του κόστους, με ορατά αποτελέσματα κατά το 2018. Τα λειτουργικά έξοδα του Ομίλου, σε επαναλαμβανόμενη βάση, υποχώρησαν κατά 8% το 2018 σε σχέση με το προηγούμενο έτος, ενώ η σχέση κόστους προς έσοδα διαμορφώθηκε στο 54% από 55% αντίστοιχα.

Αναφορικά με την ποιότητα ενεργητικού, το 2018 συνεχίσαμε αποφασιστικά την απομόχλευση των κινδύνων του ισολογισμού μας. Επιταχύναμε τις διαδικασίες μείωσης των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (ΜΕΑ), με μείωση του χαρτοφυλακίου ΜΕΑ κατά €5,5 δισ. το 2018, εκπληρώνοντας τον στόχο μας, ενώ ο δείκτης κάλυψης ΜΕΑ από σωρευμένες προβλέψεις διαμορφώθηκε στο 49%. Στη διάρκεια του έτους ολοκληρώσαμε δύο πωλήσεις μη εξυπηρετούμενων χαρτοφυλακίων συνολικής μικτής λογιστικής αξίας €1,8 δισ. Η μία συναλλαγή αφορούσε χαρτοφυλάκιο εξασφαλισμένων επιχειρηματικών δανείων και αποτέλεσε ορόσημο, καθώς εκκίνησε ουσιαστικά τη δευτερογενή αγορά μη εξυπηρετούμενων επιχειρηματικών δανείων στην ελληνική αγορά και η δεύτερη αφορούσε μη εξασφαλισμένα δάνεια ιδιωτών. Λαμβάνοντας δύναμη από τις επιδόσεις μας στη διαχείριση ενεργητικού, τον Μάρτιο του 2019 αναβαθμίσαμε τις δεσμεύσεις του επιχειρηματικού πλάνου μείωσης των ΜΕΑ της Τράπεζας Πειραιώς, το οποίο προβλέπει μείωσή τους κατά €15 δισ. μέχρι τα τέλη του 2021, δηλαδή στα €11 δισ.

Στρατηγική της Τράπεζας σε σχέση με τη διαχείριση των ΜΕΑ είναι η ισορροπία μεταξύ της δυναμικής μείωσης των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων και της διαχείρισης του αποθέματός τους κατά τρόπο που να δημιουργεί μακροπρόθεσμα αξία.

Το 2018 ήταν έτος σημαντικών εποπτικών εξελίξεων για τον τραπεζικό κλάδο και την Τράπεζα Πειραιώς. Η πρώτη εφαρμογή του ΔΠΧΑ 9 κατά την 1η Ιανουαρίου 2018 είχε συνολική επίπτωση ύψους €2,0 δισ. στα Συνολικά Ίδια Κεφάλαια του Ομίλου, με την προσαρμογή αυτή να απορροφάται σταδιακά στα εποπτικά κεφάλαια σε διάστημα 5 ετών.

Τα αποτελέσματα της Πανευρωπαϊκής Άσκησης Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων του 2018 έθεσαν τέλος σε μία αβεβαιότητα αρκετών μηνών για το ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Για την Τράπεζα Πειραιώς συγκεκριμένα, τα αποτελέσματα του Stress Test κατέδειξαν τη σημαντική προσπάθεια που έχει καταβληθεί για τον μετασχηματισμό της Τράπεζας σε όλα τα επίπεδα. Αυτό αναδείχθηκε κυρίως υπό τις παραδοχές του «βασικού» σεναρίου της άσκησης, σύμφωνα με το οποίο ο Δείκτης Κεφαλαίων Common Equity Tier I (CET1) διαμορφώθηκε στο 14,5%.

Η Τράπεζα Πειραιώς υλοποιεί Σχέδιο Κεφαλαιακής Ενίσχυσης, προκειμένου να διασφαλίσει ότι θα συνεχίζει να υπερτερεί των κεφαλαιακών απαιτήσεων, οι οποίες βαίνουν αυξανόμενες για τον κλάδο πανευρωπαϊκά. Με ολοκληρωμένο πάνω από το 94% των εσωτερικών ενεργειών παραγωγής κεφαλαίων, ο δείκτης CET1 του Ομίλου στις 31 Δεκεμβρίου 2018 διαμορφώθηκε στο 13,65% ή 14,0% pro-forma για την πώληση των θυγατρικών στην Αλβανία (ολοκληρώθηκε τον Φεβρουάριο 2019) και τη Βουλγαρία (αναμένεται να ολοκληρωθεί στα μέσα του 2019).

Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας του Supervisory Review and Evaluation Process (SREP) από την ΕΚΤ στο τέλος του 2018, οι απαιτήσεις του Πυλώνα 2 (P2R) για την Τράπεζα μειώθηκαν κατά 50 μονάδες βάσης. Οι συνολικές κεφαλαιακές απαιτήσεις, συμπεριλαμβανομένης της εφαρμογής του Capital Conservation Buffer (CCB) και του Other Systemically Important Institution Buffer (O-SII), διαμορφώθηκαν στο 14% από την 1η Μαρτίου 2019.

Η Τράπεζα σχεδιάζει και εφαρμόζει σειρά ενεργειών κεφαλαιακής ενίσχυσης, οι οποίες αναμένεται να οδηγήσουν σε επίπεδα κεφαλαίων, τα οποία ικανοποιούν τις εποπτικές απαιτήσεις, αλλά και τη διάθεση για ανάληψη ρίσκου της Τράπεζας. Πέραν των δράσεων οργανικής ενίσχυσης των κεφαλαίων που έχουν προϋπολογισθεί για το 2019 και της προγραμματισμένης έκδοσης ομολόγου κατηγορίας Tier 2, για την οποία η Τράπεζα βρίσκεται σε κατάσταση ετοιμότητας μέσα σε ένα σταδιακά βελτιούμενο κλίμα, η Διοίκηση της Τράπεζας Πειραιώς επεξεργάζεται επίσης και μία σειρά πρόσθετων πρωτοβουλιών για την ενίσχυση της κεφαλαιακής της θέσης, που θα δημιουργήσουν πρόσθετα αποθέματα υπερβαίνοντας τις εποπτικές απαιτήσεις.

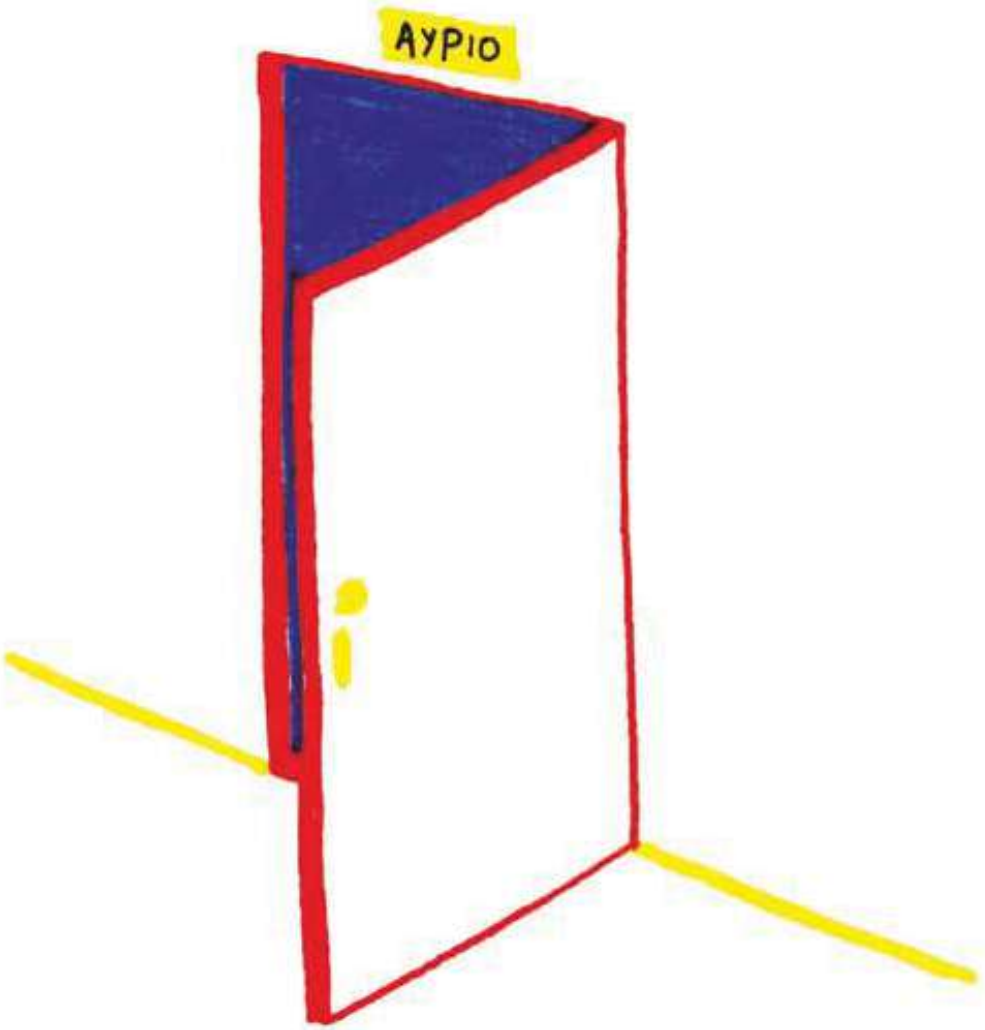
Οι προοπτικές της ελληνικής οικονομίας για το 2019 παραμένουν θετικές, καθώς η ανάκαμψη αναμένεται να διατηρήσει τη δυναμική της παρά την αυξημένη αβεβαιότητα που προέρχεται κυρίως από το εξωτερικό περιβάλλον. Οι περισσότεροι διεθνείς οργανισμοί προβλέπουν ότι το ελληνικό ΑΕΠ θα ενισχυθεί μεταξύ 2,0% και 2,5% το 2019, με βασικούς άξονες τις επιχειρηματικές επενδύσεις, τις εξαγωγές και την ιδιωτική κατανάλωση.

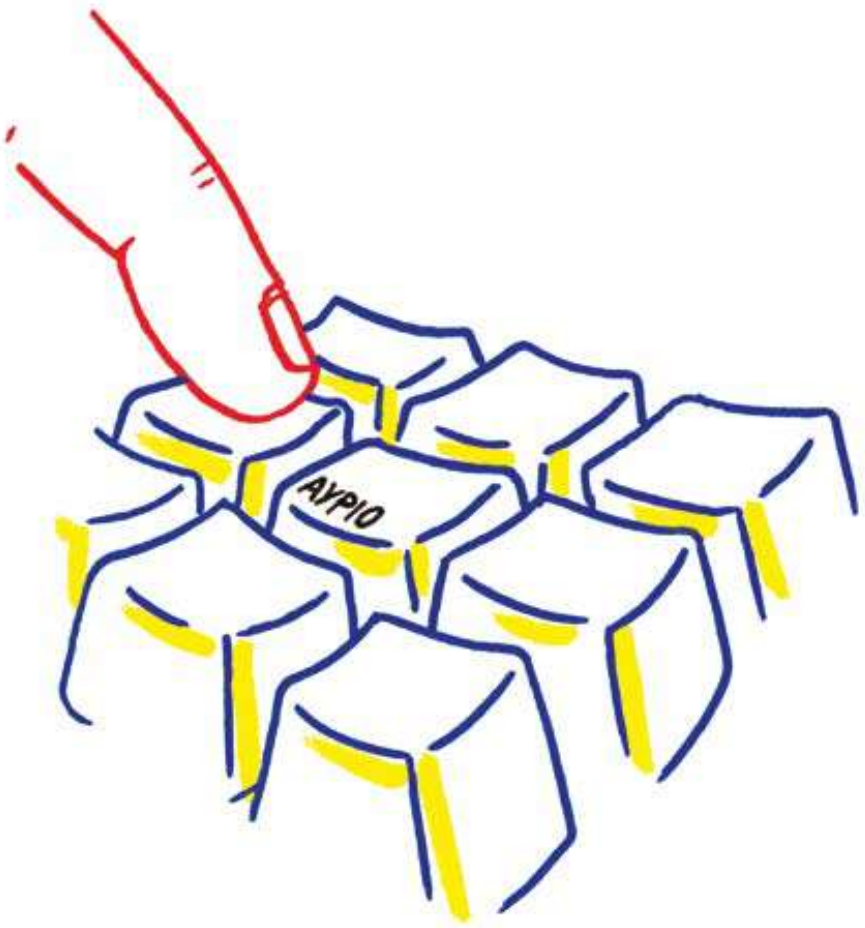
Η Τράπεζα Πειραιώς, στο πλαίσιο του επιχειρηματικού της σχεδιασμού, επικεντρώνεται σε όλες τις δυνατότητες και ευκαιρίες για ανάκαμψη. Οι κύριοι στόχοι της για το 2019 είναι: α) η ενίσχυση των πηγών εσόδων και η λειτουργική αποτελεσματικότητα για τη δημιουργία διατηρήσιμης κερδοφορίας β) η βελτίωση της ποιότητας του ενεργητικού μέσω της συνεπούς εκτέλεσης του πλάνου μείωσης των ΜΕΑ με ορίζοντα το 2021, γ) η ενίσχυση της κεφαλαιακής βάσης, και δ) η στήριξη της οικονομικής ανάπτυξης της χώρας μας.

Παραμένουμε εστιασμένοι στην εφαρμογή του σχεδίου μας, ανταποκρινόμενοι στις δεσμεύσεις και τους επιχειρησιακούς μας στόχους, ενώ ταυτόχρονα προχωράμε δυναμικά την εξυγίανση του ισολογισμού μας. Για το 2019, εργαζόμαστε για κερδοφόρο αποτέλεσμα και απόδοση για τους μετόχους μας.



Χρήστος Μεγάλου,
Διευθύνων Σύμβουλος


ΑΥΡΙΟ


AYPIO

Building a better working world

ΕΡΝΣΤ & ΓΙΑΝΓΚ (ΕΛΛΑΣ)
Ορκωτοί Ελεγκτές–Λογιστές Α.Ε.
Χειμάρρας 8Β, Μαρούσι
151 25 Αθήνα

Τηλ.: 210 2886 000
Φαξ: 210 2886 905
ey.com

ΔΗΛΩΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

ΠΡΟΣ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΑΕ

Η «Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης & Δραστηριοτήτων 2018» («η Έκθεση») της εταιρείας Τράπεζα Πειραιώς ΑΕ («η Τράπεζα») έχει συνταχθεί από τη Διοίκηση της Τράπεζας, η οποία έχει την ευθύνη για τη συλλογή και παρουσίαση των πληροφοριών που περιλαμβάνονται σε αυτήν. Η δική μας ευθύνη περιορίζεται στη διενέργεια ενός έργου περιορισμένης διασφάλισης επί συγκεκριμένου εύρους, με εξαίρεση την τήρηση της Αρχής της Ουσιαστικότητας για την οποία παρέχουμε εύλογη διασφάλιση, καθώς και στην εξέταση του βασικού επιπέδου συμφωνίας («In accordance» - Core) της Έκθεσης με τα Πρότυπα Έκδοσης Απολογισμών Βιωσιμότητας GRI («Πρότυπα GRI»).

Η ευθύνη μας για τη διενέργεια των εργασιών διασφάλισης αφορά αποκλειστικά στη Διοίκηση της Τράπεζας, βάσει των μεταξύ μας συμφωνηθέντων όρων συνεργασίας. Δεν αποδεχόμαστε και δεν αναλαμβάνουμε οποιαδήποτε ευθύνη και για οποιοδήποτε άλλο σκοπό, προς οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο ή οργανισμό. Οποιοδήποτε τρίτο μέρος βασίσει οποιαδήποτε απόφασή του στην Έκθεση πράττει εξολοκλήρου με δική του ευθύνη.

ΕΥΡΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΡΙΤΗΡΙΑ

Το έργο διασφάλισης έχει σχεδιαστεί και έχει πραγματοποιηθεί σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Εργασιών Διασφάλισης 3000, «Έργα Διασφάλισης Πέραν Ελέγχου ή Επισκόπησης Ιστορικής Οικονομικής Πληροφόρησης» («ISAE 3000 (revised)») προκειμένου να παρέχει:

1. Περιορισμένου επιπέδου διασφάλιση ως προς την ακρίβεια και πληρότητα των ποσοτικών στοιχείων και την αληθοφάνεια των ισχυρισμών όλων των GRI Γενικών Δημοσιοποιήσεων που απαιτούνται ως ελάχιστη προϋπόθεση για το βασικό επίπεδο συμφωνίας («In accordance» - Core), σύμφωνα με το Πρότυπο GRI 102.

2. Περιορισμένου επιπέδου διασφάλιση ως προς την ακρίβεια και πληρότητα των ποσοτικών στοιχείων και την αληθοφάνεια των ισχυρισμών των πιο ουσιαστικών δώδεκα (12) θεμάτων που προέκυψαν από την ανάλυση ουσιαστικότητας της Τράπεζας, ως προς τις απαιτήσεις των αντίστοιχων Προτύπων GRI για τις Ειδικές Δημοσιοποιήσεις, καθώς και την ακρίβεια και πληρότητα των ποσοτικών στοιχείων και την αληθοφάνεια των ισχυρισμών που αντιστοιχούν στα ουσιαστικά αυτά θέματα, ως προς τις απαιτήσεις του Προτύπου GRI 103 «Προσέγγιση Διαχείρισης».

3. Εύλογου επιπέδου διασφάλιση, ως προς την ακρίβεια και πληρότητα των ποσοτικών στοιχείων και την αληθοφάνεια των ισχυρισμών σχετικά με την τήρηση της Αρχής της Ουσιαστικότητας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Προτύπου GRI 101.

4. Περιορισμένου επιπέδου διασφάλιση του βασικού επιπέδου συμφωνίας («In accordance» - Core) της Έκθεσης ως προς τις απαιτήσεις των Προτύπων GRI.

Οι GRI Γενικές και Ειδικές Δημοσιοποιήσεις υπό το εύρος του έργου μας, σημειώνονται στον πίνακα περιεχομένων GRI της Έκθεσης, στις σελίδες 289-297.

Building a better working world

ΠΩΣ ΚΑΤΑΛΗΞΑΜΕ ΣΤΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΜΑΣ

Προκειμένου να καταλήξουμε στα συμπεράσματά μας, πραγματοποιήσαμε (χωρίς να περιοριστούμε μόνο σε αυτές) τις ακόλουθες εργασίες:

- Πραγματοποιήσαμε συνεντεύξεις με ανώτερα στελέχη της Διοίκησης της Τράπεζας για να κατανοήσουμε τις διαδικασίες, τις πολιτικές και τις δραστηριότητές της σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και βιώσιμης ανάπτυξης για την υπό αναφορά περίοδο.

- Εξετάσαμε πληροφορίες προκειμένου να τεκμηριώσουμε ποσοτικά δεδομένα και ισχυρισμούς σχετικά με τις επιδόσεις βιώσιμης ανάπτυξης της Τράπεζας κατά το 2018, όπως αυτά παρουσιάζονται στην Έκθεση.

- Εξετάσαμε τις διαδικασίες της Τράπεζας σχετικά με τον προσδιορισμό των ουσιαστικών θεμάτων για το περιεχόμενο της Έκθεσης, την κάλυψη αυτών των ουσιαστικών θεμάτων στην Έκθεση, καθώς και ουσιαστικά θέματα που προέκυψαν μέσω ανασκόπησης του Τύπου και μέσω Εκθέσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας επιλεγμένων ομοειδών εταιρειών.

- Ελέγξαμε την ακρίβεια και πληρότητα των ποσοτικών στοιχείων που σχετίζονται με τα αποτελέσματα της ανάλυσης ουσιαστικότητας που πραγματοποίησε η Τράπεζα, όπως αυτά αποτυπώνονται στον χάρτη ουσιαστικότητας της Έκθεσης, και την αληθοφάνεια των ισχυρισμών που αφορούν στην τήρηση της αρχής της ουσιαστικότητας.

- Επισκοπήσαμε τη διαδικασία διαβούλευσης της Τράπεζας με τα ενδιαφερόμενά της μέρη μέσω, μεταξύ άλλων, της παρουσίας μας κατά τη διεξαγωγή σχετικής συζήτησης με ειδική ομάδα εστίασης (focus group).

- Πραγματοποιήσαμε συνεντεύξεις με στελέχη που είναι υπεύθυνα για τη διαχείριση, συλλογή και επεξεργασία των στοιχείων που σχετίζονται με τις - υπό το εύρος του έργου μας - GRI Γενικές και Ειδικές Δημοσιοποιήσεις, για σκοπούς τόσο εσωτερικής πληροφόρησης όσο και για σκοπούς αναφοράς σε τρίτους.

- Εξετάσαμε στοιχεία που γνωστοποιήθηκαν από τις υπό αναφορά μονάδες ή από τις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου, για να αποφανθούμε για το βαθμό κάλυψής τους (ανάλογα με τα ανά περίπτωση όρια) και για να εξετάσουμε, για επιλεγμένες περιπτώσεις, τις επαληθευτικές εργασίες που εφαρμόστηκαν.

- Εξετάσαμε σχετικά έγγραφα, συστήματα και διαδικασίες αναφοράς, συμπεριλαμβανομένων μεταξύ άλλων των εργαλείων συγκέντρωσης δεδομένων, προτύπων και οδηγιών εργασίας.

- Εξετάσαμε την Έκθεση για την κατάλληλη παρουσίαση των - υπό το εύρος του έργου – GRI Γενικών και Ειδικών Δημοσιοποιήσεων, εργασία η οποία περιελάμβανε και συζητήσεις ως προς τους περιορισμούς και τις υποθέσεις που αφορούν στον τρόπο που παρουσιάζονται τα στοιχεία αυτά.

- Εξετάσαμε τον πίνακα περιεχομένων GRI στις σελίδες 289-297 καθώς και τις σχετικές παραπομπές που περιλαμβάνει, ως προς τις σχετικές απαιτήσεις των Προτύπων GRI για το βασικό επίπεδο συμφωνίας («In accordance» - Core).

ΕΠΙΠΕΔΟ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Οι διαδικασίες συλλογής τεκμηρίων σχεδιάστηκαν ώστε να αποκτήσουμε διασφάλιση περιορισμένου επιπέδου (όπως αυτή ορίζεται από το πρότυπο ISAE 3000) επί της οποίας διαμορφώσαμε τα συμπεράσματά μας, με εξαίρεση την τήρηση της Αρχής της Ουσιαστικότητας για την οποία οι αντίστοιχες διαδικασίες συλλογής τεκμηρίων σχεδιάστηκαν ώστε να αποκτήσουμε διασφάλιση εύλογου επιπέδου. Οι διαδικασίες συλλογής τεκμηρίων για την απόκτηση περιορισμένου επιπέδου διασφάλισης είναι λιγότερο εκτενείς από εκείνες που αφορούν στην απόκτηση διασφάλισης εύλογου επιπέδου και ως εκ τούτου αποκτάται μικρότερου βαθμού διασφάλιση από ότι σε μία ανάθεση εύλογης διασφάλισης.

ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗΣ

- Η εργασία μας περιορίστηκε στην ελληνική έκδοση της Έκθεσης. Σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυμφωνίας στη μετάφραση μεταξύ της αγγλικής και ελληνικής έκδοσης, όσον αφορά τα συμπεράσματά μας υπερισχύει η ελληνική έκδοση

- Η εργασία μας περιορίστηκε στις πληροφορίες που σχετίζονται με τις – υπό το εύρος του έργου μας - GRI Γενικές και Ειδικές Δημοσιοποιήσεις και δεν συμπεριέλαβε χρηματοοικονομικά στοιχεία, ούτε και συνδεόμενα με αυτά κείμενα της Έκθεσης

- Δεν παρέχουμε οποιαδήποτε διασφάλιση σχετικά με πληροφορίες για μελλοντική επίδοση, όπως εκτιμήσεις, προσδοκίες, στόχους ή το βαθμό επίτευξής τους

- Το εύρος της εργασίας μας δεν συμπεριέλαβε δραστηριότητες ή επιδόσεις οποιονδήποτε τρίτων μερών. Επίσης, δεν συμπεριέλαβε επισκόπηση της ακρίβειας των αποτελεσμάτων ερευνών που ανατέθηκαν σε τρίτα μέρη, ούτε των πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποίησαν τρίτα μέρη, παρά περιορίστηκε στην ορθή μεταφορά των τελικών αποτελεσμάτων - υπό το εύρος του έργου μας - στην Έκθεση

- Η εργασία μας δεν συμπεριέλαβε τον έλεγχο των πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποιήθηκαν ή επί των οποίων βασίστηκε η συλλογή και ενοποίηση στοιχείων από την Τράπεζα.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Με βάση την εργασία μας και σύμφωνα με τους όρους αναφοράς και τους περιορισμούς της, αναφέρουμε τα ακόλουθα συμπεράσματα. Τα συμπεράσματά μας βασίζονται στην κατάλληλη εφαρμογή των επιλεγμένων κριτηρίων και θα πρέπει να μελετηθούν σε συνδυασμό με την ανωτέρω ενότητα «Πώς καταλήξαμε στα συμπεράσματά μας».

1. ***Πόσο πλήρη και ακριβή είναι τα ποσοτικά στοιχεία και πόσο αληθοφανείς οι ισχυρισμοί που αντιστοιχούν στις GRI Γενικές Δημοσιοποιήσεις, υπό το εύρος του έργου μας;***

    - Δεν έχει περιέλθει στην αντίληψή μας οτιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι οποιαδήποτε υπό αναφορά μονάδα ή θυγατρική εταιρεία του Ομίλου της Τράπεζας, σύμφωνα με τον καθορισμό των ορίων και τη χρονική περίοδο της Έκθεσης, δεν περιλαμβάνεται στα ποσοτικά στοιχεία της Έκθεσης που αντιστοιχούν στις GRI Γενικές Δημοσιοποιήσεις, υπό το εύρος του έργου μας.

    - Δεν έχει περιέλθει στην αντίληψή μας οτιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι υφίστανται λάθη ή ανακρίβειες στη συγκέντρωση των ποσοτικών στοιχείων που αντιστοιχούν στις GRI Γενικές Δημοσιοποιήσεις, υπό το εύρος του έργου μας, ή στη μεταφορά των στοιχείων αυτών στην Έκθεση, η οποία θα επηρέαζε ουσιαστικά το πώς αυτά παρουσιάζονται.

    - Εξετάσαμε πληροφορίες και επεξηγήσεις που αφορούν σε επιλεγμένους ισχυρισμούς της Διοίκησης ως προς τις GRI Γενικές Δημοσιοποιήσεις, όπως αυτοί παρουσιάζονται στην Έκθεση, για τους οποίους δεν περιήλθαν στην αντίληψή μας ανακρίβειες στη διατύπωσή τους.

2. ***Πόσο πλήρη και ακριβή είναι τα ποσοτικά στοιχεία και πόσο αληθοφανείς οι ισχυρισμοί των Ειδικών Δημοσιοποιήσεων που σχετίζονται με τα δώδεκα (12) πιο ουσιαστικά θέματα, υπό το εύρος του έργου μας;***

    - Δεν έχει περιέλθει στην αντίληψή μας οτιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι οποιαδήποτε υπό αναφορά μονάδα ή θυγατρική εταιρεία του Ομίλου της Τράπεζας, σύμφωνα με τον καθορισμό των ορίων ανά ουσιαστικό θέμα και τη χρονική περίοδο της Έκθεσης, δεν περιλαμβάνεται στα ποσοτικά στοιχεία της Έκθεσης που αντιστοιχούν στις GRI Ειδικές Δημοσιοποιήσεις, υπό το εύρος του έργου μας.

Building a better working world

- Δεν έχει περιέλθει στην αντίληψή μας οτιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι υφίστανται λάθη ή ανακρίβειες στη συγκέντρωση των ποσοτικών στοιχείων που αντιστοιχούν στις GRI Ειδικές Δημοσιοποιήσεις, υπό το εύρος του έργου μας, ή στη μεταφορά των στοιχείων αυτών στην Έκθεση, η οποία θα επηρέαζε ουσιαστικά το πώς αυτά παρουσιάζονται.

- Εξετάσαμε πληροφορίες και επεξηγήσεις που αφορούν σε επιλεγμένους ισχυρισμούς , όπως αυτοί παρουσιάζονται στην Έκθεση, οι οποίοι αντιστοιχούν στα ουσιαστικά θέματα υπό το εύρος του έργου μας, ως προς τις απαιτήσεις του Προτύπου GRI 103 «Προσέγγιση Διαχείρισης», για τους οποίους δεν περιήλθαν στην αντίληψή μας ανακρίβειες στη διατύπωσή τους.

3. *Τηρείται η Αρχή της Ουσιαστικότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Προτύπου GRI 101;*

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

4. *Πληροί η Έκθεση το βασικό επίπεδο συμφωνίας («In accordance» - Core) ως προς τις απαιτήσεις των Προτύπων GRI;*

- Βάσει της εργασίας μας, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι η Έκθεση δεν πληροί το βασικό επίπεδο συμφωνίας («In accordance» - Core), όπως αυτό παρουσιάζεται μέσω του πίνακα περιεχομένων GRI, στις σελίδες 289-297.

ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ

Έχουμε εφαρμόσει ένα σύνολο πολιτικών και πρακτικών ελέγχου ποιότητας, οι οποίες είναι σύμφωνες με τα Διεθνή Πρότυπα Ελέγχου Ποιότητας που έχουν εκδοθεί από το Διεθνές Συμβούλιο Διασφάλισης Προτύπων (IAASB). Διεξήγαμε τις εργασίες μας σύμφωνα με τις προϋποθέσεις του Κώδικα Ηθικής της Διεθνούς Ομοσπονδίας Λογιστών (IFAC) «ο Κώδικας», που απαιτεί, μεταξύ άλλων, τα μέλη της ομάδας διασφάλισης καθώς και η εταιρεία διασφάλισης να είναι ανεξάρτητοι του ελεγχόμενου και να μην έχουν συμμετάσχει στη συγγραφή της Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης & Δραστηριοτήτων. Η ΕΥ έχει εφαρμόσει μέτρα για να διασφαλίσει τη συμμόρφωσή της με τους ισχύοντες κανόνες ανεξαρτησίας, όπως αυτοί ορίζονται από τον Κώδικα. Η ΕΥ και όλο το επαγγελματικό προσωπικό που συμμετείχε στις εργασίες διασφάλισης ανταποκρίθηκαν σε αυτούς τους κανόνες ανεξαρτησίας.

ΟΜΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Η ομάδα των στελεχών που συμμετείχαν στο έργο είναι μέλη και υποστηρίζονται από το Διεθνές Δίκτυο Υπηρεσιών Κλιματικής Αλλαγής και Βιωσιμότητας (Climate Change & Sustainability Services) της ΕΥ, το οποίο αναλαμβάνει τη διενέργεια παρόμοιων έργων τόσο στην Ελλάδα όσο και διεθνώς.

Αθήνα, 10 Ιουνίου 2019

Για την ΕΡΝΣΤ & ΓΙΑΝΓΚ (ΕΛΛΑΣ)
Ορκωτοί Ελεγκτές - Λογιστές Α.Ε.

Βασίλειος Καμινάρης

Ιστορική Διαδρομή

1916–1991 Τα πρώτα χρόνια

01. 1916: Έτος ίδρυσης της Τράπεζας Πειραιώς.
02. 1918: Οι μετοχές της Τράπεζας Πειραιώς εισάγονται στο Χρηματιστήριο Αθηνών.
03. 1963: Η Τράπεζα Πειραιώς εντάσσεται στον Όμιλο της Εμπορικής Τράπεζας της Ελλάδος.
04. 1975: Η Τράπεζα Πειραιώς, στο πλαίσιο του Ομίλου της Εμπορικής Τράπεζας της Ελλάδος, περνά υπό κρατικό έλεγχο.
05. 1991: Ιδιωτικοποίηση της Τράπεζας Πειραιώς.

1992–1999 Ανάπτυξη

06. 1993: Ίδρυση των εταιρειών Πειραιώς Leasing, Πειραιώς ΑΕΔΑΚ και Πειραιώς Ασφαλιστική Πρακτορειακή.
07. 1996: Ίδρυση της Tirana Bank στην Αλβανία.
08. 1997: Απορρόφηση των στοιχείων ενεργητικού και παθητικού της Chase Manhattan Bank στην Αθήνα.
    Αγορά του 30% της Σίγμα ΑΧΕ και συμφωνία για αγορά πρόσθετου 21%, που πραγματοποιήθηκε το 1998.
09. 1998: Εξαγορά της Τράπεζας Μακεδονίας-Θράκης.
    Εξαγορά της Τράπεζας Credit Lyonnais Hellas.
    Συμφωνία εξαγοράς σημαντικού πακέτου της Xiosbank, η οποία ολοκληρώθηκε στις αρχές του 1999.
    Συμφωνία εξαγοράς του 56% της Marathon National Bank Νέας Υόρκης, η οποία ολοκληρώθηκε στα μέσα του 1999.
10. 1999: Απορρόφηση των στοιχείων ενεργητικού και παθητικού της Τράπεζας National Westminster στην Ελλάδα.

Λειτουργική και διοικητική ενοποίηση των τριών εμπορικών τραπεζών του Ομίλου (Πειραιώς, Μακεδονίας-Θράκης και Xiosbank).
Συμφωνία εξαγοράς της Pater Credit Bank στη Ρουμανία, η οποία εντάχθηκε στον Όμιλο τον Απρίλιο του 2000 και μετονομάστηκε σε Piraeus Bank Romania.
Ίδρυση καταστήματος στο Λονδίνο.

2000-2008 Εγχώρια και διεθνής παρουσία

11. 2000: Ολοκλήρωση της συγχώνευσης, με απορρόφηση των Xiosbank και Μακεδονίας-Θράκης από την Τράπεζα Πειραιώς.
Δημιουργία της winbank, της 1ης ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής τραπεζικής πλατφόρμας στην Ελλάδα.
12. 2001: Ολοκλήρωση αναδιοργάνωσης στους τομείς διαχείρισης ενεργητικού και επενδυτικής τραπεζικής, με συγχώνευση των ομοειδών αμοιβαίων κεφαλαίων και απορρόφηση των Χίος Χρηματιστηριακής και Μακεδονίας-Θράκης Χρηματιστηριακής από τη Σίγμα ΑΧΕΠΕΥ.
Συμφωνία εξαγοράς της ETBAbank.
Διεύρυνση των μεριδίων αγοράς του Ομίλου στις τραπεζικές εργασίες και στην αγορά του leasing και της διαχείρισης περιουσίας τρίτων.
13. 2002: Ολοκλήρωση εξαγοράς του 57,8% της ETBAbank.
14. 2003: Συγχώνευση με απορρόφηση της ETBAbank από την Τράπεζα Πειραιώς, της Πειραιώς Επενδυτικής από την Ελληνική Εταιρεία Επενδύσεων Χαρτοφυλακίου και της ETBA Leasing από την Πειραιώς Leasing.
15. 2004: Συγχώνευση με απορρόφηση της Δεβλέτογλου ΑΧΕΠΕΥ από τη Σίγμα ΑΧΕΠΕΥ και της ΕΤΒΑ Πρακτορειακής από την Πειραιώς Πρακτορειακή.
16. 2005: Εξαγορά του 99,7% της βουλγαρικής Piraeus Eurobank AD (μετονομάστηκε σε Piraeus Bank Bulgaria AD).
Εξαγορά του 80% της σερβικής Piraeus Atlas Banka AD (μετονομάστηκε σε Piraeus Bank Beograd AD).
Εξαγορά του 69,3% της Egyptian Commercial Bank (μετονομάστηκε σε Piraeus Bank Egypt).
17. 2006: Συγχώνευση και λειτουργική ενοποίηση Καταστημάτων Τράπεζας Πειραιώς στη Βουλγαρία με την Piraeus Bank Bulgaria.
18. 2007: Εξαγορά της International Commerce Bank στην Ουκρανία (μετονομάστηκε σε JSC Piraeus Bank ICB).
Εξαγορά του δικτύου καταστημάτων της Arab Bank στην Κύπρο.
Χρονική επέκταση της συνεργασίας με τον διεθνή Όμιλο ING στον τομέα των τραπεζοασφαλειών στην Ελλάδα.
Ολοκλήρωση της Αύξησης Μετοχικού Κεφαλαίου (ΑΜΚ) της Τράπεζας κατά €1,35 δισ.
19. 2008: Δημιουργία της Τράπεζας Πειραιώς (Κύπρου) Λτδ.

2009-2017 Αντιμετώπιση της οικονομικής κρίσης

20. 2009: Έκδοση προνομιούχων μετοχών χωρίς ψήφο, ύψους €370 εκατ., υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου (Ν.3723/2008).
Συμφωνία για 10ετή αποκλειστική συνεργασία στον κλάδο γενικών ασφαλειών με τη Victoria ΑΕΕΖ, θυγατρική της Ergo International και μέλος του Ομίλου Munich Re.
21. 2010: Δημιουργία της winbank Direct, του 1ου online καναλιού πώλησης τραπεζικών προϊόντων στην Ελλάδα.
22. 2011: Ολοκλήρωση ΑΜΚ ύψους €0,8 δισ.
Έκδοση πρόσθετων προνομιούχων μετοχών χωρίς ψήφο, ύψους €380 εκατ., υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου (Ν.3723/2008).
Συμμετοχή στο Πρόγραμμα Ανταλλαγής Ομολόγων Ελληνικού Δημοσίου (PSI) με το σύνολο των επιλέξιμων τίτλων ύψους €7,7 δισ.: η συνολική σχετική απομείωση που αναγνωρίστηκε στη χρήση 2011 ανήλθε στα €5,9 δισ. προ φόρων.
23. 2012: Απόκτηση του «υγιούς τμήματος» (επιλεγμένα στοιχεία ενεργητικού-παθητικού) της υπό ειδική εκκαθάριση Αγροτικής Τράπεζας της Ελλάδος ΑΕ.
Πώληση της συμμετοχής (98,8%) στη Marathon Banking Corporation.

Απόκτηση του συνολικού ποσοστού συμμετοχής της Société Générale (99,1%) στη Geniki Bank.
Συμμετοχή στο Πρόγραμμα Επαναγοράς Ομολόγων για τη μείωση του δημοσίου χρέους.

24. 2013: Απόκτηση των καταθέσεων, δανείων, καταστημάτων και ανθρώπινου δυναμικού στην Ελλάδα της Τράπεζας Κύπρου, της Cyprus Popular Bank και της Ελληνικής Τράπεζας.
Υπογραφή συμφωνίας πώλησης του ποσοστού συμμετοχής (93,27%) της Τράπεζας Πειραιώς στο μετοχικό κεφάλαιο της ATEbank Romania.
Υπογραφή συμφωνίας με τη Millennium BCP για την απόκτηση του μετοχικού κεφαλαίου της Millennium Bank Ελλάδος.
Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου για την άντληση συνολικού ύψους €8,429 δισ.
Ενοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων της πρώην ATEbank, της Ελληνικής Τράπεζας, της Τράπεζας Κύπρου και της Cyprus Popular Bank στο ενιαίο περιβάλλον των συστημάτων πληροφορικής της Τράπεζας Πειραιώς.
Νομική συγχώνευση και ενοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων της Millennium Bank Ελλάδας, ολοκληρώνοντας την ένταξη όλων των τραπεζικών δραστηριοτήτων που είχαν αποκτηθεί από την Τράπεζα Πειραιώς πλην της Geniki Bank.

25. 2014: Έκδοση και διάθεση στις διεθνείς αγορές 3ετούς ομολόγου κύριου χρέους ποσού €0,5 δισ., για την άντληση μεσοπρόθεσμης ρευστότητας.
Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου της Τράπεζας με άντληση κεφαλαίων ύψους €1,75 δισ.
Αποπληρωμή προνομιούχων μετοχών Ελληνικού Δημοσίου €750 εκατ. (Ν.3723/2008).
Έγκριση συγχώνευσης της Τράπεζας Πειραιώς με τη Γενική Τράπεζα της Ελλάδος ΑΕ, με εξαγορά της τελευταίας από την πρώτη και ολοκλήρωση της ενοποίησης των συστημάτων της Geniki Bank στο ενιαίο περιβάλλον των συστημάτων πληροφορικής του Ομίλου Πειραιώς.

26. 2015: Απόκτηση του «υγιούς» τμήματος της Πανελλήνιας Τράπεζας ΑΕ. Η ενοποίηση των συστημάτων της Πανελλήνιας Τράπεζας ΑΕ ολοκληρώθηκε τον Ιούλιο του 2015.
Επιστροφή στον ΟΔΔΗΧ του συνόλου των Ειδικών Τίτλων που είχε λάβει η Τράπεζα Πειραιώς στο πλαίσιο του Πυλώνα ΙΙΙ του Ν.3723/2008, συνολικής ονομαστικής αξίας €2,2 δισ.
Άσκηση Διαχείρισης Παθητικού (ΑΠΔ) με την ανταλλαγή τίτλων έναντι μετρητών ή μετοχών (ή οποιουδήποτε συνδυασμού αυτών), σε σχέση με τους τίτλους κύριου χρέους, μειωμένης εξασφάλισης και τους προνομιούχους τίτλους €500 εκατ. σταθερού επιτοκίου λήξης 2017, €400 εκατ. κυμαινόμενου επιτοκίου λήξης 2016 και €200 εκατ. κυμαινόμενου επιτοκίου αόριστης διάρκειας αντίστοιχα. Η ΑΠΔ πραγματοποιήθηκε για την ενίσχυση της κεφαλαιακής βάσης της Τράπεζας. Με απόφαση των συνελεύσεων ομολογιούχων, η ανταλλαγή εγκρίθηκε για το σύνολο των τίτλων.
Συνολική Αξιολόγηση της ΕΚΤ στις τέσσερις ελληνικές συστημικές τράπεζες.
Συμφωνία για την πώληση του ποσοστού συμμετοχής θυγατρικής στην Αίγυπτο Piraeus Bank Egypt SAE.
Ολοκλήρωση της διαδικασίας βιβλίου προσφορών (book-building) σχετικά με την προσφορά €1,34 δισ. μέσω έκδοσης νέων κοινών ονομαστικών μετοχών με μετρητά.
Έγκριση από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή του αναθεωρημένου Σχεδίου Αναδιάρθρωσης της Τράπεζας.
Ολοκλήρωση άντλησης κεφαλαίων συνολικού ποσού €4,7 δισ. με αύξηση μετοχικού κεφαλαίου με μετρητά, κεφαλαιοποίηση υποχρεώσεων εξομοιούμενης με καταβολή μετρητών και εισφορά σε είδος ομολόγων ESM, καθώς και έκδοση υπό αίρεση μετατρέψιμων ομολογιών που καλύφθηκαν αποκλειστικά από το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας.

27. 2016: Αποπληρωμή των τελευταίων εγγυήσεων του Ελληνικού Δημοσίου (Πυλώνας ΙΙ) που χρησιμοποιούσε η Τράπεζα Πειραιώς για την άντληση ρευστότητας στο πλαίσιο του Ν.3723/2008. Με τη λήξη των εγγυήσεων του Πυλώνα ΙΙ, η Τράπεζα Πειραιώς έπαυσε να κάνει χρήση των μέτρων του Ν.3723/2008 και κατά συνέπεια να εμπίπτει στις δεσμεύσεις του προγράμματος θωράκισης, όπως μεταξύ άλλων η υποχρέωση διορισμού εκπροσώπου του Ελληνικού Δημοσίου στο Διοικητικό Συμβούλιό της.
Συμφωνία για την πώληση των μετοχών της θυγατρικής Κύπρου, Τράπεζα Πειραιώς Κύπρου Λτδ.

Εκλογή του κ. Γεώργιου Χαντζηνικολάου από το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας Πειραιώς ως Πρόεδρό του.
Ανακοίνωση πώλησης του 100% του μετοχικού κεφαλαίου της ΑΤΕ Ασφαλιστικής προς την Ergo International AG, θυγατρική της Munich Re, μετά την πλήρωση του συνόλου των προβλεπόμενων στη σχετική σύμβαση όρων.
Δημιουργία και λειτουργία νέου μοντέλου πλήρως αυτοματοποιημένου ηλεκτρονικού καταστήματος (e-branch) που παρέχει ολοκληρωμένο φάσμα τραπεζικών συναλλαγών και μοναδική τραπεζική εμπειρία.

28. 2017: Ολοκλήρωση της συνολικής αναδιοργάνωσης του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας, ενισχύοντας την Εταιρική Διακυβέρνηση με μέλη που διαθέτουν ηγετική και διεθνή χρηματοοικονομική εμπειρία.
Συμφωνία πώλησης ποσοστού στην Trastor ΑΕΕΑΠ. Το ποσοστό της Τράπεζας Πειραιώς στην εταιρεία διαμορφώνεται σε 39% από 58%.
Ολοκλήρωση ανασχεδιασμού της υπηρεσίας winbank web banking για επιχειρήσεις.
Ομόφωνη εκλογή του κ. Χρήστου Μεγάλου ως νέου Διευθύνοντα Συμβούλου από το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας Πειραιώς.
Υπογραφή 2 συμβάσεων συνολικού ύψους €270 εκατ. με τον Όμιλο της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων, για τη χρηματοδότηση πάνω από 1.000 μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων από όλους τους κλάδους της οικονομίας.
Έναρξη λειτουργίας της πρωτοποριακής ιστοσελίδας *properties4sale.gr* για πώληση ακινήτων.
Εκλογή από την Τακτική ΓΣ των Μετόχων της Τράπεζας νέου 11μελούς Διοικητικού Συμβουλίου (συμπεριλαμβανομένου του εκπροσώπου του ΤΧΣ) με 3ετή θητεία και ορισμός 5 μελών του ως ανεξάρτητων Ν.3016/2002).
Ανανέωση της συμφωνίας συνεργασίας με την NN Hellas στον τομέα του Bancassurance.
Συνεργασία Τράπεζας Πειραιώς με την UnionPay International και χρήση για 1η φορά του QuickPass στη Νότια Ευρώπη.
Συμφωνία πώλησης της θυγατρικής Piraeus Bank Beograd στη Σερβία προς τη Direktna Banka AD.
Έκδοση καλυμμένου ομολόγου 5ετούς διάρκειας και ύψους €0,5 δισ.
Ανακοίνωση πώλησης της θυγατρικής «Olympic Εμπορικές και Τουριστικές Επιχειρήσεις Ανώνυμη Εταιρεία (Olympic)».
Συμφωνία με την JC Flowers & Co. για πώληση του συνόλου του μετοχικού κεφαλαίου της θυγατρικής της στη Ρουμανία, Piraeus Bank Romania SA.

Το 2018 με μία ματιά

Εφαρμογή για πρώτη φορά του προτύπου ΔΠΧΑ 9 «Χρηματοοικονομικά Μέσα» κατά την 1η Ιανουαρίου 2018.

Ολοκλήρωση του προγράμματος ανταλλαγής ομολόγων ESM ποσού €1,5 δισ. σταθερού επιτοκίου που ελήφθησαν στο πλαίσιο των βραχυπροθέσμων μέτρων ελάφρυνσης του ελληνικού δημόσιου χρέους, με μετρητά. Το πρόγραμμα είχε ξεκινήσει τον Φεβρουάριο 2017.

Ολοκλήρωση της διαδικασίας πώλησης της θυγατρικής Olympic Εμπορικές και Τουριστικές Επιχειρήσεις ΑΕ, η οποία κατέχει το master franchise της Avis Rent a Car, Budget Rent a Car και Payless για όλη την Ελλάδα.

Αναβάθμιση από τον οίκο πιστοληπτικής αξιολόγησης Moody's της μακροπρόθεσμης πιστοληπτικής αξιολόγησης των καταθέσεων και του χρέους της Τράπεζας Πειραιώς σε 'Caa2' με σταθερές προοπτικές από 'Caa3' με σταθερές προοπτικές.

Ολοκλήρωση πώλησης της Piraeus Bank Beograd AD.

Ανακοίνωση αποτελεσμάτων της Άσκησης Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων 2018 (stress tests) από την ΕΚΤ, τα οποία υποδεικνύουν ότι για την Τράπεζα Πειραιώς στο τέλος του 2020, ο μεταβατικός (phased-in) Δείκτης Κεφαλαίου Κοινών Μετοχών της κατηγορίας 1 (CET-1 ratio) θα έχει διαμορφωθεί σε 14,5% υπό το «βασικό» σενάριο.

Συμφωνία για την πώληση μη εξυπηρετούμενων και καταγγελμένων επιχειρηματικών ΜΕΑ,

με εμπράγματες εξασφαλίσεις σε ακίνητα, μικτής λογιστικής αξίας €1,4 δισ.

Ολοκλήρωση της πώλησης της Piraeus Bank Romania.

Συμφωνία για την πώληση και μεταφορά μη εξυπηρετούμενων, καταγγελμένων καταναλωτικών δανείων και υπολοίπων πιστωτικών καρτών χωρίς κάλυψη, συνολικής μικτής λογιστικής αξίας €0,4 δισ.

Αναβάθμιση από τον οίκο πιστοληπτικής αξιολόγησης S&P Global της μακροχρόνιας/βραχυχρόνιας πιστοληπτικής αξιολόγησης της Τράπεζας Πειραιώς στο 'B-/B' με σταθερές προοπτικές από 'CCC+/C' με σταθερές προοπτικές.

Εξάλειψη της εξάρτησης της Τράπεζας Πειραιώς από τον έκτακτο μηχανισμό παροχής ρευστότητας (ELA).

Σύναψη συμφωνίας συνεργασίας 4 ελληνικών συστημικών τραπεζών με το πιστωτικό ίδρυμα, εξειδικευμένο στη διαχείριση μη εξυπηρετούμενων δανείων, doBank SpA ("doBank").

Συμφωνία για την πώληση του ποσοστού της Τράπεζας (98,8%) στη θυγατρική της στην Αλβανία, Tirana Bank (ολοκληρώθηκε το 2019).

Ολοκλήρωση από την DBRS Ratings της απόδοσης αξιολόγησης επενδυτικής βαθμίδας BBB (low) στο πρόγραμμα καλυμμένων ομολογιών της Τράπεζας Πειραιώς, ύψους €10 δισ., από το οποίο έχουν εκδοθεί μέχρι σήμερα πέντε εκδόσεις ύψους €4,5 δισ.

Αναβάθμιση από τον οίκο πιστοληπτικής αξιολόγησης Fitch της μακροχρόνιας/βραχυχρόνιας πιστοληπτικής αξιολόγησης της Τράπεζας Πειραιώς σε 'CCC/C' από 'RD/RD', με την άρση των περιορισμών στις αναλήψεις.

Συμφωνία για την πώληση της συμμετοχής της Τράπεζας (99,98%) στη θυγατρική της στη Βουλγαρία, Piraeus Bank Bulgaria AD.

Όραμα και Αξίες
Στόχοι και Προοπτικές

Όραμα και Αξίες

Η Τράπεζα Πειραιώς, προσηλωμένη στο Όραμά της να αποτελεί την πλέον αξιόπιστη τράπεζα στην Ελλάδα, προσδιορίζει το μέλλον βασιζόμενη στις αρχές της.

Υπευθυνότητα. Αξιοκρατία. Διαφάνεια. Έννοιες και αξιακοί όροι που συνιστούν με σαφήνεια την ταυτότητα και τη θέση της στο σύγχρονο περιβάλλον και παράλληλα καθορίζουν κάθε δραστηριότητά της.

Η Τράπεζα Πειραιώς, με διοικητική υπευθυνότητα και πεποίθηση συνεχούς εξέλιξης, χαράσσει καινοτόμους δρόμους με προοπτική να δημιουργεί αξία για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη: μέτοχους, πελάτες, εργαζόμενους και την κοινωνία στην οποία δραστηριοποιείται. Προάγει την κερδοφόρα και αειφόρο επιχειρηματικότητα, καθοδηγεί με ακεραιότητα τους ανθρώπους της, παρέχει υψηλού επιπέδου υπηρεσίες.

Στο κέντρο της λειτουργίας της Τράπεζας Πειραιώς βρίσκεται πάντα ο πελάτης και η απρόσκοπτη εξυπηρέτησή του. Λαμβάνοντας υπόψη της τους κοινωνικούς και οικονομικούς παράγοντες, με πίστη και βεβαιότητα στην ικανότητά της να διασφαλίζει την ποιότητα και τη διαφάνεια, η Τράπεζα αναπτύσσει συνεχώς τη σύμπραξη, τη συνεργασία και την οικειότητα μαζί του, θεμελιώνοντας βαθύτερα το αίσθημα εμπιστοσύνης στο αύριο.

Το 2018, η Τράπεζα Πειραιώς υιοθέτησε νέα ενιαία κουλτούρα με 4 εταιρικές αξίες:

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

Στόχοι και Προοπτικές

Η Τράπεζα Πειραιώς, διατηρώντας πρωταγωνιστική θέση στην ελληνική τραπεζική αγορά, αποτελεί βασικό μοχλό για την αποκατάσταση της δυναμικής της ελληνικής οικονομίας.

Η εμπιστοσύνη επιστρέφει σταδιακά στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα επιδιώκει να συνεισφέρει ενεργά στην παροχή ρευστότητας προς υγιείς επιχειρήσεις και νοικοκυριά και να στηρίξει τη χρηματοδότηση φερέγγυων επενδυτικών σχεδίων.

Η Τράπεζα Πειραιώς, υπό τη Διοίκηση του Διευθύνοντος Συμβούλου κ. Χρήστου Μεγάλου, ανακοίνωσε στις αρχές Ιουνίου 2019 το νέο στρατηγικό της πλάνο έως το 2023 με την επωνυμία "Agenda 2023". Κεντρικό όραμα της Τράπεζας συνιστά η επιδίωξη να είναι η πλέον αξιόπιστη τράπεζα στην Ελλάδα.

Οι πυλώνες της "Agenda 2023" είναι οι εξής τρεις:

01. **Στρατηγικοί Στόχοι:** τίθενται στόχοι που τοποθετούν την Τράπεζα σε ξεκάθαρη πορεία πλήρους αποκατάστασης των θεμελιωδών μεγεθών της και ενίσχυσης της κερδοφορίας της.
02. **Ικανοποίηση των Ενδιαφερόμενων Μερών:** πρόκειται για την πλέον βασική προτεραιότητα της Τράπεζας Πειραιώς. Ενδιαφερόμενα μέρη αποτελούν για την Τράπεζα οι πελάτες, οι μέτοχοι, οι εργαζόμενοι, οι προμηθευτές, και η κοινωνία ευρύτερα.
03. **Διατηρήσιμες Λύσεις:** τίθεται ένα πλήρες πλαίσιο λύσεων, οι οποίες, με εστιασμένη και αποτελεσματική υλοποίηση, θα επιτρέψουν την πλήρη ανάπτυξη των δυνατοτήτων της Τράπεζας, με στόχο τη δημιουργία αξίας από όλες τις λειτουργίες της.

Οι ως άνω λύσεις αφορούν τα 3 παρακάτω πεδία:

01. **Εξυγίανση ισολογισμού:** η Τράπεζα θα συνεχίσει αποφασιστικά την απομόχλευση των κινδύνων του ισολογισμού της, με στόχο να φτάσει σε διεθνώς αποδεκτά επίπεδα, ήτοι σε μονοψήφιο δείκτη μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων ως ποσοστό των προ προβλέψεων δανείων. Παράλληλα, η Τράπεζα Πειραιώς σκοπεύει να ενισχύσει περαιτέρω την κεφαλαιακή της βάση, διασφαλίζοντας ότι θα υπερτερεί των εποπτικών απαιτήσεων κατά περίπου 2 ποσοστιαίες μονάδες.
02. **Ανάπτυξη βασικών στοιχείων ενεργητικού:** ενισχύοντας τις υφιστάμενες σχέσεις της ήδη διευρυμένης πελατειακής βάσης των 5,3 εκατ. πελατών της, η Τράπεζα Πειραιώς θα επικεντρωθεί στο να αξιοποιήσει τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα της βασικής δραστηριότητάς της στην Ελλάδα. Η Τράπεζα επιδιώκει να διατηρήσει τον χαρακτήρα της ως τράπεζας εξειδικευμένης στην παροχή υπηρεσιών προς μεσαίες και μικρές επιχειρήσεις. Παράλληλα, στοχεύει σε αυξημένες εργασίες ιδιωτών, πάντα υπό το πρίσμα της προσεκτικής αξιολόγησης των αναλαμβανόμενων κινδύνων. Η Τράπεζα έχει προσδιορίσει τις προοπτικές εσόδων από όλους τους τομείς δραστηριότητας, αξιοποιώντας τις δυνατότητες της πρωτοποριακής της ψηφιακής πλατφόρμας και παρέχοντας καινοτόμες λύσεις.
03. **Ενίσχυση της αποτελεσματικότητας:** στόχος είναι η μεγιστοποίηση απόδοσης των πόρων που απασχολεί η Τράπεζα Πειραιώς. Αυτό θα επιτευχθεί με απλοποίηση της δομής, λήψης μέτρων εξορθολογισμού των δαπανών λειτουργίας, στοχευμένες επενδύσεις, ψηφιοποίηση και αυτοματοποίηση στις λειτουργίες της. Μέσω της εστιασμένης υλοποίησης του σχεδίου "Agenda 2023" και ως τα τέλη του 2023, η Τράπεζα αναμένεται να εξελιχθεί σε ένα πλήρως αποτελεσματικό χρηματοπιστωτικό οργανισμό με δείκτη κόστους προς έσοδα στο επίπεδο του 40% και ικανοποιητικές αποδόσεις ενσώματων ιδίων κεφαλαίων (RoTE) σε υψηλό μονοψήφιο εύρος.

Βασικά χρηματοοικονομικά μεγέθη Ομίλου 2018

Μεγέθη Ισολογισμού

Η Τράπεζα Πειραιώς διατηρεί συστημική θέση στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα με το σύνολο του ενεργητικού του Ομίλου να διαμορφώνεται στα €61,9 δισ. στις 31/12/2018 από €67,4 δισ. στις 31/12/2017.

Ο Όμιλος συνέχισε να ανακτά καταθέσεις για άλλη μία χρονιά, φτάνοντας στο επίπεδο των €44,7 δισ. στις 31/12/2018 και σημειώνοντας αύξηση 4,7% σε σχέση με τις 31/12/2017. Η αύξηση αυτή οφείλεται εξ ολοκλήρου στη δραστηριοποίηση του Ομίλου στην εγχώρια ελληνική αγορά όπου οι καταθέσεις πελατών αυξήθηκαν κατά 8,8%, στα €44,5 δισ. Το εγχώριο μερίδιο αγοράς καταθέσεων διαμορφώθηκε στο 29,0% στο τέλος του 2018. Οι καταθέσεις ταμιευτηρίου ανέρχονται στο 34,2% των συνολικών εγχώριων καταθέσεων της Τράπεζας, οι προθεσμιακές καταθέσεις στο 38,9% και οι καταθέσεις όψεως στο 26,9%. Οι εταιρικές καταθέσεις αντιπροσωπεύουν το 26,7% των συνολικών εγχώριων καταθέσεων της Τράπεζας και οι καταθέσεις ιδιωτών το υπόλοιπο 73,3%. Οι καταθέσεις από τις διεθνείς δραστηριότητες του Ομίλου διαμορφώθηκαν στα €0,2 δισ. στις 31/12/2018 από €1,8 δισ. στις 31/12/2017, με τη μείωση να προέρχεται από τις μη συνεχιζόμενες δραστηριότητες στην Αλβανία και τη Βουλγαρία.

Καταθέσεις ανά Κατηγορία

Ποσά σε € εκατ.	31.12.2018	31.12.2017	Μεταβολή
Ταμιευτηρίου-Όψεως	27.337	26.816	2%
Τακτής Λήξης	17.402	15.900	9%
Σύνολο	**44.739**	**42.715**	**5%**
Ελλάδα	44.536	40.889	9%
Διεθνείς Δραστηριότητες	203	1.826	-89%

Χρηματοδότηση από Ευρωσύστημα (€ δισ.)



Η χρηματοδότηση από το Ευρωσύστημα μειώθηκε σημαντικά και διαμορφώθηκε στις 31/12/2018 σε €3,2 δισ. από €9,7 δισ. στις 31/12/2017, λόγω της αύξησης των καταθέσεων, την πρόσβαση στη διατραπεζική αγορά repo, την περαιτέρω απομόχλευση και τη συμμετοχή της Τράπεζας στο πρόγραμμα ανταλλαγής ομολόγων EFSF με μετρητά (ονομαστική αξία €1,5 δισ.). Η χρηματοδότησή της από τον μηχανισμό έκτακτης ρευστότητας (ELA) εξαλείφθηκε τον Ιούλιο 2018, από €5,7 δισ. στις 31/12/2017. Η πρόσβαση στη διατραπεζική αγορά με τη χρήση ενεχύρων ανήλθε σ ε €1,9 δισ. στις 31/12/2018 από €1,5 δισ. στις 31/12/2017.

Τα δάνεια της Τράπεζας προ προβλέψεων στις 31/12/2018 διαμορφώθηκαν σε €53,1 δισ. Τα συνολικά δάνεια στην Ελλάδα διαμορφώθηκαν σε €52,0 δισ., εκ των οποίων τα €1,6 δισ. αφορούσαν την εκταμίευση δανείου προς τον ΟΠΕΚΕΠΕ για τη διανομή επιδοτήσεων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής προς περίπου 700 χιλιάδες αγρότες (το οποίο αποπληρώθηκε τον Φεβρουάριο του 2019). Το εγχώριο μερίδιο αγοράς στα δάνεια διαμορφώθηκε στο 29,3% στο τέλος του 2018. Τα δάνεια από τις διεθνείς δραστηριότητες του Ομίλου διαμορφώθηκαν σε €1,1 δισ. στις 31/12/2018 από €2,0 δισ. ένα χρόνο πριν. Τα δάνεια μετά από προβλέψεις διαμορφώθηκαν σε €39,8 δισ. στις 31/12/2018, ενώ ο δείκτης δανείων προς καταθέσεις του Ομίλου διαμορφώθηκε στο 89% (ή στο 85% εξαιρουμένου του εποχιακού δανείου ΟΠΕΚΕΠΕ), έχοντας βελτιωθεί από την 31η/12/2017 που ήταν στο 105% (ή 101% αντιστοίχως).

Το δανειακό χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας στην Ελλάδα αποτελείται από εταιρικά δάνεια (63,2%), στεγαστικά (27,8%) και καταναλωτικά, προσωπικά και άλλα δάνεια (9,0%).

Δάνεια προ Προβλέψεων ανά Κατηγορία

Ποσά σε € εκατ.	31.12.2018	31.12.2017	Μεταβολή
Δάνεια σε Επιχειρήσεις	33.760	39.595	-15%
Δάνεια σε Ιδιώτες	19.331	20.665	-6%
Σύνολο	**53.091**	**60.260**	**-12%**
Ελλάδα	51.998	58.230	-11%
Διεθνείς Δραστηριότητες	1.093	2.030	-46%

Ποιότητα Δανειακού Χαρτοφυλακίου

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

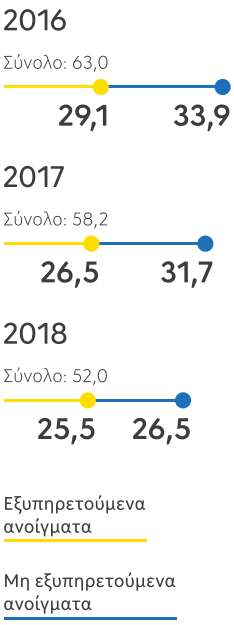
Στην κατεύθυνση καλύτερης διαχείρισης των ΜΕΑ, το θεσμικό πλαίσιο έχει εμπλουτισθεί και οι ελληνικές τράπεζες έχουν αναλάβει σημαντικές δράσεις. Συγκεκριμένα, έχουν τεθεί

σε λειτουργία ηλεκτρονικές πλατφόρμες για τον εξωδικαστικό μηχανισμό ρύθμισης οφειλών και για πλειστηριασμούς ακινήτων, γεγονός που δείχνει σημάδια προόδου μετά από μία αργή αρχή. Το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας των εταιρειών διαχείρισης απαιτήσεων έχει προσαρμοστεί, έχουν ήδη αδειοδοτηθεί 16 εταιρείες διαχείρισης πιστωτικών απαιτήσεων, ενώ έχουν ξεκινήσει προσπάθειες για τη βελτίωση της διατραπεζικής συνεργασίας (π.χ. NPL Forum). Εν τω μεταξύ, η δευτερογενής αγορά ΜΕΑ έχει ξεκινήσει με θετικά αποτελέσματα, με περισσότερες από 10 συναλλαγές να έχουν ολοκληρωθεί ή να βρίσκονται σε προχωρημένο στάδιο υλοποίησης σε έναν χρόνο. Η Τράπεζα ολοκλήρωσε το 4ο 3μηνο 2018 τις συναλλαγές πώλησης δύο χαρτοφυλακίων ΜΕΑ συνολικής μικτής λογιστικής αξίας ύψους €1,8 δισ., το πρώτο εξασφαλισμένων επιχειρηματικών δανείων (Amoeba) και το δεύτερο μη εξασφαλισμένων καταναλωτικών δανείων (Arctos). Η Τράπεζα ήδη εργάζεται στην κατεύθυνση πώλησης δύο νέων χαρτοφυλακίων ΜΕΑ, μικτής λογιστικής αξίας €1,3 δισ.

Η συνολική μείωση των ΜΕΑ ανήλθε σε €5,5 δισ. κατά τη διάρκεια των τελευταίων 12 μηνών, με το υπόλοιπό τους να υποχωρεί στα €27,3 δισ. στο τέλος Δεκεμβρίου 2018. Ο δείκτης ΜΕΑ μειώθηκε στο 53,1% το 2018 από 56,0% το 2017. Ο αντίστοιχος δείκτης κάλυψης ΜΕΑ από σωρευμένες προβλέψεις παρέμεινε στο επίπεδο του 49%.

Με βάση την πορεία των επιδόσεων που έχει πετύχει η Τράπεζα Πειραιώς στη διαχείριση των ΜΕΑ, τον Μάρτιο 2019 έθεσε νέο επιχειρηματικό στόχο ΜΕΑ για το τέλος του 2021 στα €11 δισ., που υποδηλώνει συνολική μείωσή τους κατά €15 δισ. έναντι του Δεκεμβρίου 2018, τόσο μέσω οργανικών όσο και μη οργανικών ενεργειών.

Εξυπηρετούμενα και μη εξυπηρετούμενα ανοίγματα-Ελλάδα (€ δισ.)



Αποτελέσματα Χρήσης

Τα καθαρά έσοδα από τόκους του Ομίλου υποχώρησαν σε €1,4 δισ. το 2018 από €1,6 δισ. το 2017 –παρά τη βελτίωση από τη μείωση του κόστους χρηματοδότησης– λόγω της απομόχλευσης των περιουσιακών στοιχείων και της επίδρασης της εφαρμογής του ΔΠΧΑ 9 και των προτύπων για τα δανειακά ανοίγματα στο Στάδιο 3, με αποτέλεσμα να μειωθούν τα εκτοκιζόμενα υπόλοιπα των δανείων. Τα καθαρά έσοδα από προμήθειες ανήλθαν σε €0,3 δισ. το 2018, με μικρή ετήσια αύξηση σε σύγκριση με το 2017. Τα καθαρά έσοδα για το 2018 διαμορφώθηκαν σε €1,9 δισ. από €2,1 δισ. το 2017.

Τα συνολικά λειτουργικά έξοδα του Ομίλου το 2018 ανήλθαν σε €1,2 δισ., έναντι €1,1 δισ. το 2017, ως αποτέλεσμα του κόστους του Προγράμματος Εθελουσίας Εξόδου ("VES"), του οποίου έκαναν χρήση περισσότεροι από 1.300 εργαζόμενοι. Εξαιρουμένου του κόστους VES, τα συνολικά λειτουργικά έξοδα ανήλθαν σε €1,0 δισ., δηλαδή μείωση κατά 7,6% σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

Ως αποτέλεσμα των παραπάνω, τα κέρδη του Ομίλου πριν από προβλέψεις, απομειώσεις και φόρο εισοδήματος για το σύνολο του έτους 2018 ανήλθαν σε €0,7 δισ. έναντι €1,0 δισ. το 2017. Τα αποτελέσματα του 2018 επιβαρύνθηκαν με αναμενόμενες προβλέψεις απομείωσης δανείων ύψους €0,6 δισ., σε σύγκριση με €2,0 δισ. το 2017. Η εξομάλυνση των αναμενόμενων προβλέψεων απομείωσης μπορεί να αποδοθεί στο μεγάλο ποσό των σωρευμένων προβλέψεων του παρελθόντος, στην επίδραση της πρώτης εφαρμογής του ΔΠΧΑ 9, στις πωλήσεις χαρτοφυλακίων ΜΕΑ και στην απομόχλευση δανείων. Επιπλέον, οι προβλέψεις για απομείωση άλλων περιουσιακών στοιχείων ανήλθαν στα €124 εκατ. το 2018 από €151 εκατ. το 2017.

Το 2018, τα κέρδη του Ομίλου πριν από τον φόρο εισοδήματος ανήλθαν σε κέρδος €80 εκατ. από ζημία €1,2 δισ. το 2017, ενώ τα κέρδη από συνεχιζόμενες δραστηριότητες που αναλογούν στους μετόχους ανήλθαν σε €185 εκατ. το 2018 σε σχέση με ζημίες της τάξης

των €9 εκατ. το 2017, επηρεαζόμενα θετικά από την αναγνώριση αναβαλλόμενης φορολογικής απαίτησης επί της διαφοράς μεταξύ προβλέψεων και της φορολογικής βάσης.

Ενοποιημένα Στοιχεία (ποσά σε € εκατ.)	**31.12.18**	**31.12.17**	**Δ ετήσια**
Επιλεγμένα Στοιχεία Ισολογισμού*			
Ενεργητικό	61.880	67.417	-8,2%
Καταθέσεις	44.739	42.715	4,7%
Δάνεια προ Απομειώσεων και Προσαρμογών*	53.091	60.260	-11,9%
Σωρευμένες Προβλέψεις	13.333	15.541	-14,2%
Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων	7.506	9.544	-21,4%
Επιλεγμένα Αποτελέσματα**	**2018**	**2017**	**Δ ετήσια**
Καθαρά Έσοδα Τόκων	1.410	1.639	-14,0%
Καθαρά Έσοδα Προμηθειών	339	331	2,5%
Βασικά Τραπεζικά Έσοδα	**1.749**	**1.970**	**-11,2%**
Αποτελέσματα Εμπορ. και Επενδ. Χαρ/κίου	80	73	9,5%
Λοιπά Λειτουργικά Έσοδα και Μερίσματα	53	45	16,7%
Σύνολο Λειτουργικών Εσόδων	**1.882**	**2.088**	**-9,9%**
- εξαιρουμένων εκτάκτων εσόδων***	**1.858**	**1.976**	**-6,0%**
Δαπάνες Προσωπικού	(616)	(546)	12,9%
Γενικά Διοικητικά Έξοδα	(442)	(462)	-4,3%
Αποσβέσεις και Λοιπά Έξοδα	(103)	(98)	4,6%
Σύνολο Λειτουργικών Εξόδων	**(1.161)**	**(1.106)**	**5,0%**
- εξαιρουμένων εκτάκτων εξόδων***	**(1.007)**	**(1.089)**	**-7,6%**
Κέρδη Προ Φόρων και Προβλέψεων	**721**	**983**	**-26,6%**
- εξαιρουμένων εκτάκτων εσόδων και εξόδων***	**851**	**887**	**-4,0%**
Απομειώσεις Αξίας Δανείων	(599)	(2.020)	-70,4%
Λοιπές Προβλέψεις******	(57)	(151)	-61,9%
Έσοδα Συμμετοχών σε Συγγενείς Εταιρείες	15	(31)	-
Αποτελέσματα Προ Φόρων	**80**	**(1.219)**	**-**
Φόρος Εισοδήματος	93	1.207	-
Αποτελέσματα Μετόχων Συνεχ. Δραστ/τες	**185**	**(9)**	**-**
Δικαιώματα Μειοψηφίας Συνεχ. Δραστ/τες	(11)	(4)	-
Αποτελέσματα Διακ/μενων Δραστ/τήτων	(344)	(192)	-

* Τον Σεπτέμβριο 2018 και τον Δεκέμβριο 2018 οι καταθέσεις, τα δάνεια και οι σωρευμένες προβλέψεις δεν περιλαμβάνουν τις δραστηριότητες στη Βουλγαρία και την Αλβανία λόγω της ταξινόμησής τους ως διακοπτόμενων από το 2ο 3μηνο 2018.

** Τα στοιχεία των αποτελεσμάτων εξαιρούν τις δραστηριότητες του Ομίλου που έχουν ταξινομηθεί ως διακοπτόμενες.

*** Το 2017 ποσό €35 εκατ. που αφορά προμήθεια Bancassurance εξαιρείται από τα καθαρά έσοδα προμηθειών. Το 3ο 3μηνο 2018 ποσό €48 εκατ. αφορά έκτακτη ποιοτική προμήθεια προηγούμενων επιδόσεων από τις εργασίες γενικών ασφαλίσεων. Για το 2ο 3μηνο 2018, €24 εκατ. ζημία στα άλλα έσοδα χαρακτηρίζονται ως έκτακτα. Επιπλέον, δαπάνες προσωπικού ύψους €132 εκατ, €4 εκατ. και €18 εκατ. χαρακτηρίζονται ως έκτακτες το 1ο 3μηνο 2018, το 3ο 3μηνο 2018 και το 4ο 3μηνο 2018 αντιστοίχως.

**** Αντιστροφή απομείωσης δανείων ποσού €67 εκατ. εξαιτίας της πώλησης δύο χαρτοφυλακίων ΜΕΑ συμπεριλαμβάνεται στις λοιπές προβλέψεις του 2018.

Παρουσία Ομίλου

Στις 31/12/2018 το Δίκτυο Καταστημάτων του Ομίλου για τις συνεχιζόμενες δραστηριότητές του ανήλθε σε 573 μονάδες, εκ των οποίων 553 λειτουργούσαν στην Ελλάδα και 20 σε άλλες 3 χώρες. Το 2018 το Δίκτυο Καταστημάτων στην Ελλάδα μειώθηκε κατά 67 μονάδες και στο εξωτερικό κατά 113 μονάδες ως αποτέλεσμα του σχεδίου εξορθολογισμού και της πώλησης των δραστηριοτήτων σε Αλβανία και Βουλγαρία. Παράλληλα, ο αριθμός απασχολούμενου προσωπικού του Ομίλου ανήλθε σε 12.557 εργαζόμενους στις συνεχιζόμενες δραστηριότητες, εκ των οποίων οι 12.097 απασχολούνταν στην Ελλάδα (2017: 15.115 και 13.253 αντίστοιχα).

Ίδια Κεφάλαια

Την 31η Δεκεμβρίου 2018, το σύνολο των ιδίων κεφαλαίων του Ομίλου ανήλθε σε €7,5 δισ. από €9,5 δισ. το προηγούμενο έτος, κυρίως λόγω της επίδρασης ύψους €2,0 δισ. από την πρώτη εφαρμογή του ΔΠΧΑ 9. Ο συνολικός δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας του Ομίλου, κατά τη συνθήκη Βασιλεία ΙΙΙ, ανήλθε σε 13,65% την 31η Δεκεμβρίου 2018, που αντιστοιχεί στον δείκτη Common Equity Tier 1 (CET1). Το ποσό των αναβαλλόμενων φορολογικών απαιτήσεων που περιλαμβάνεται στο εποπτικό κεφάλαιο του Ομίλου σύμφωνα με τις διατάξεις των ελληνικών νόμων Ν.4172/2013, Ν.4302/2014, Ν.4340/2015, στις 31/12/2018 ήταν €3,9 δισ. Ο δείκτης CET1 του Ομίλου σε πλήρη εφαρμογή του εποπτικού πλαισίου διαμορφώθηκε σε 10,7%. Λαμβάνοντας υπόψη την επίδραση της πώλησης της Tirana Bank στην Αλβανία, της Piraeus Bank Bulgaria στη Βουλγαρία και ορισμένων δανειακών χαρτοφυλακίων που ταξινομούνται στις 31/12/2018 στο στοιχείο «Διακρατούμενα προς πώληση», στα σταθμισμένα περιουσιακά στοιχεία (RWA), ο συνολικός δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας του Ομίλου θα φτάσει το 14,0%.

Μετά την ολοκλήρωση της Διαδικασίας Εποπτικής Εξέτασης και Αξιολόγησης (Supervisory Review and Evaluation Process) για το έτος 2018, η ΕΚΤ γνωστοποίησε στον Όμιλο Πειραιώς τις συνολικές κεφαλαιακές του απαιτήσεις, που ισχύουν από την 1η Μαρτίου 2019. Σύμφωνα με τη σχετική απόφαση, η Τράπεζα Πειραιώς οφείλει να διατηρεί, σε ενοποιημένη βάση, συνολικό δείκτη κεφαλαιακής επάρκειας ύψους 14,00%, ο οποίος περιλαμβάνει: (α) τις ελάχιστες συνολικές κεφαλαιακές απαιτήσεις του Πυλώνα Ι της Βασιλείας (8,00%) σύμφωνα με το άρθρο 92(1) του κανονισμού 575/2013/ΕΕ, (β) τις πρόσθετες κεφαλαιακές απαιτήσεις υπό τον Πυλώνα ΙΙ της Βασιλείας (3,25%) βάσει του άρθρου 16(2) του κανονισμού 1024/2013/ΕΕ, (γ) το πλήρως εφαρμοσμένο απόθεμα ασφαλείας διατήρησης κεφαλαίου (2,50%) του κανονισμού 575/2013/ΕΕ, και δ) το μεταβατικό απόθεμα κεφαλαιακής επάρκειας ("O-SII") (0,25%) βάσει του Ν.4261/2014.

Μετοχικό Κεφάλαιο

Στις 31/12/2018 το μετοχικό κεφάλαιο της Τράπεζας ανερχόταν σε ποσό €2.617 εκατ. διαιρούμενο σε 436.659.164 κοινές ονομαστικές με ψήφο μετοχές ονομαστικής αξίας €6,00 η καθεμία. Οι κοινές μετοχές της Τράπεζας Πειραιώς είναι άυλες και εισηγμένες στο Χρηματιστήριο Αθηνών.

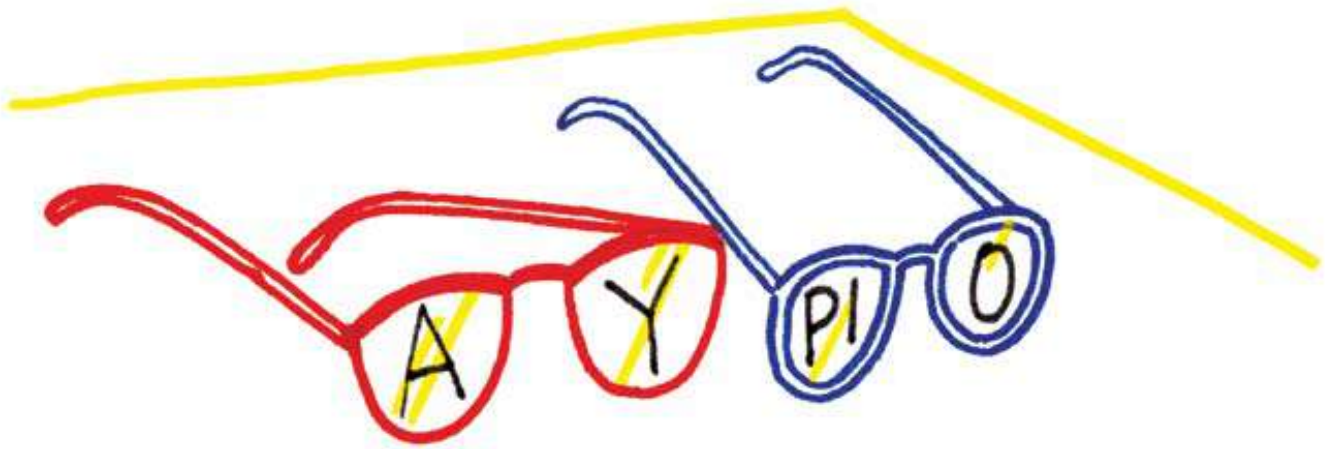
Η ελεύθερη διασπορά των μετοχών της Τραπέζας Πειραιώς είναι υψηλή, με περίπου 28 χιλιάδες κοινούς μετόχους να έχουν στην κατοχή τους το 73,6% του μετοχικού κεφαλαίου της Τράπεζας (το ΤΧΣ διαθέτει το υπόλοιπο 26,4%).

Η 2α Ιανουαρίου 2018 ήταν η τελευταία ημέρα για την εξάσκηση των Παραστατικών Τίτλων Δικαιωμάτων Κτήσης Μετοχών (warrants) της Τράπεζας Πειραιώς. Μετά την ημερομηνία

εκκαθάρισης των εντολών άσκησης στις 5/1/2018, τα warrants που δεν εξασκήθηκαν μέχρι την ημερομηνία αυτή ανήλθαν σε 843.629.886, έληξαν αυτοδικαίως και ακυρώθηκαν από το ΤΧΣ. Ο αριθμός των εν κυκλοφορία μετοχών της Τράπεζας μετά την ολοκλήρωση της τελευταίας διαδικασίας εξάσκησης των warrants της Τράπεζας δίνεται στον παρακάτω πίνακα:

Αριθμός κοινών μετοχών ιδιοκτησίας ΤΧΣ/ Ποσοστό επί του Συνολικού Μετοχικού Κεφαλαίου	115.375.400	26,42%
Αριθμός κοινών μετοχών ιδιοκτησίας Ιδιωτών Επενδυτών/ Ποσοστό επί του Συνολικού Μετοχικού Κεφαλαίου	321.283.764	73,58%
Συνολικός αριθμός εν κυκλοφορία κοινών μετοχών/ Ποσοστό επί του Συνολικού Μετοχικού Κεφαλαίου	436.659.164	100%


ΑΥΡΙΟ


A
Y
PI
O

Βιώσιμη Ανάπτυξη

Μεθοδολογία Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων

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

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

Ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς συμμετέχει εθελοντικά από το 2004 στις αρχές του Οικονομικού Συμφώνου του ΟΗΕ (UN Global Compact) και, αναγνωρίζοντας τη σημασία των 17 Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών και την ευρεία, παγκόσμια αποδοχή τους, έχει συνδέσει τα πιο ουσιαστικά θέματα βιώσιμης ανάπτυξης με τους στόχους που έχουν καθοριστεί ως οι πιο σημαντικοί για αυτόν.

Ουσιαστικά θέματα είναι εκείνα που αντικατοπτρίζουν τις σημαντικές οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις ενός οργανισμού ή που επηρεάζουν ου-

σιωδώς τις αξιολογήσεις και τις αποφάσεις των ενδιαφερόμενων μερών.

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

Επιπροσθέτως της τακτικής επικοινωνίας και συνεργασίας που έχει διαμορφωθεί με κάθε ομάδα ενδιαφερόμενων, η Τράπεζα Πειραιώς υιοθέτησε επίσης μία διαδικασία ιεράρχησης, η οποία βασίζεται στις αρχές του GRI, δηλαδή στις αρχές της Ουσιαστικότητας, της Συμμετοχικότητας των Ενδιαφερόμενων Μερών, του Πλαισίου Βιωσιμότητας και της Πληρότητας του Περιεχομένου. Η διαδικασία αυτή περιλαμβάνει τη διεξαγωγή έρευνας (Έρευνα Ουσιαστικότητας) και τη συζήτηση με στοχευμένες ομάδες ενδιαφερόμενων μερών (*focus* groups), για την ανάδειξη των επίκαιρων ουσιαστικών θεμάτων που σχετίζονται με ζητήματα βιώσιμης ανάπτυξης.

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

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

Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας, οι συμμετέχοντες καλούνται να αξιολογήσουν με βάση μία τυποποιημένη κλίμακα ουσιαστικότητας (από το 1 = καθόλου ουσιαστικό έως το 5 = απόλυτα ουσιαστικό) ένα προσδιορισμένο εύρος θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης. Τα θέματα ταξινομούνται με βάση την ουσιαστικότητά τους σε σχέση με την κρίση και την απόφαση των ενδιαφερόμενων, καθώς και τη συμβολή τους στη βιώσιμη ανάπτυξη. Ταυτόχρονα, οι συμμετέχοντες μπορούν να σημειώσουν προτάσεις βελτίωσης ή/και αλλαγής, τις οποίες ο Όμιλος λαμβάνει υπόψη.

Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον χάρτη ουσιαστικότητας, όπου ο οριζόντιος άξο-

νας αναπαριστά τον τρόπο με τον οποίο οι ενδιαφερόμενοι αντιλαμβάνονται την ουσιαστικότητα κάθε θέματος και ο κάθετος άξονας την αξιολόγηση που έδωσε ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς σχετικά με τη σημασία των επιπτώσεων αυτών των θεμάτων στη βιώσιμη ανάπτυξη, δηλαδή στην κοινωνία, στην οικονομία και στο περιβάλλον.

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

Με βάση τα αποτελέσματα της ανάλυσης προέκυψαν τα 12 πιο ουσιαστικά θέματα και για τις δύο πλευρές, τα οποία εμφανίζονται και περιγράφονται με βαθμό ουσιαστικότητας παρακάτω:

1. Προστασία προσωπικών δεδομένων (Q6)
Η Τράπεζα μεριμνά για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των ενδιαφερόμενων μερών της.

2. Αξιοποίηση νέων τεχνολογιών (Q2)
Η Τράπεζα αξιοποιεί νέες τεχνολογικές λύσεις για την αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων προϊόντων/υπηρεσιών προς όφελος των πελατών της.

3. Διαχείριση κινδύνων (Q8)
Η Τράπεζα δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην αποτελεσματική διαχείριση και παρακολούθηση των κινδύνων, χρηματοοικονομικών και μη χρηματοοικονομικών (π.χ. κλιματικός, περιβαλλοντικός και κοινωνικός κίνδυνος), με σκοπό την επίτευξη των επιχειρηματικών της στόχων.

4. Εταιρική διακυβέρνηση (Q7)
Η Τράπεζα υιοθετεί και εφαρμόζει τις σύγχρονες αρχές και πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης με στόχο τη διασφάλιση της αποτελεσματικής οργάνωσης, λειτουργίας και διοίκησής της.

5. Κοινωνικά και περιβαλλοντικά υπεύθυνα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες (Q3)
Η Τράπεζα προσφέρει εξειδικευμένα προϊόντα και υπηρεσίες με κοινωνικό και περιβαλλοντικό όφελος, ανταποκρινόμενη στις σύγχρονες προκλήσεις, όπως η κλιματική αλλαγή και η προστασία της φύσης.

6. Διασφάλιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων μέσα σε ένα ασφαλές και σύγχρονο περιβάλλον εργασίας (Q11)
Η Τράπεζα μεριμνά για την εκπαίδευση των εργαζόμενων στις αρχές των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, εφαρμόζοντας την αρχή των ίσων ευκαιριών σε όλες τις δράσεις της και παρέχοντας ένα υγιές, ασφαλές και σύγχρονο περιβάλλον εργασίας με την εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών.

7. Προώθηση της υλικής και άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς της χώρας (Q15)
Η Τράπεζα, μέσω του ΠΙΟΠ, καταγράφει, αναδεικνύει και προωθεί την υλική και άυλη πολιτιστική κληρονομιά της χώρας (δίκτυο Μουσείων, ερευνητικά προγράμματα, Ιστορικό Αρχείο) συμβάλλοντας στη διάσωση της παραδοσιακής, βιοτεχνικής και βιομηχανικής τεχνολογίας της χώρας.

8. Υποστήριξη τοπικών κοινωνιών μέσω του Δικτύου Μουσείων του Πολιτιστικού Ιδρύματος Ομίλου Πειραιώς (ΠΙΟΠ) (Q14)

Η Τράπεζα λειτουργεί δίκτυο εννέα θεματικών μουσείων στην ελληνική περιφέρεια, στα οποία οργανώνονται δράσεις πολιτισμού και διά βίου μάθησης, ενώ ταυτόχρονα υποστηρίζει την απασχόληση, τον τουρισμό και την οικονομία των τοπικών κοινοτήτων.

9. Δημιουργία οικονομικής αξίας (Q1)
Η Τράπεζα ενισχύει τη χρηματοοικονομική της επίδοση και συμβάλλει στην ανάκαμψη της ελληνικής οικονομίας (π.χ. εισφορές στους εργαζόμενους, πληρωμή φορολογίας, έμμεση δημιουργία αξίας), εφαρμόζοντας συγκεκριμένο επιχειρηματικό σχέδιο.

10. Πρόσβαση στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες για όλους (Q4)
Η Τράπεζα φροντίζει για τη διευκόλυνση της πρόσβασης και της εξυπηρέτησης για όλους, μεριμνώντας και για τις κοινωνικά ευπαθείς και ευαίσθητες ομάδες.

11. Βελτίωση περιβαλλοντικών επιδόσεων (Q13)
Η Τράπεζα αναπτύσσει στρατηγικές για τη βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων και τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος από τη λειτουργία της.

12. Νέα εταιρική κουλτούρα (Q12)
Με βασικές αρχές την υπευθυνότητα, την αξιοκρατία και τη διαφάνεια, καλλιεργείται η νέα εταιρική κουλτούρα στο σύνολο του οργανισμού, ενισχύοντας ένα ανοιχτό και συνεργατικό περιβάλλον εργασίας.

Η Τράπεζα επέλεξε να διασφαλίσει τα στοιχεία τεκμηρίωσης των παραπάνω θεμάτων από εξωτερικό φορέα (EY).

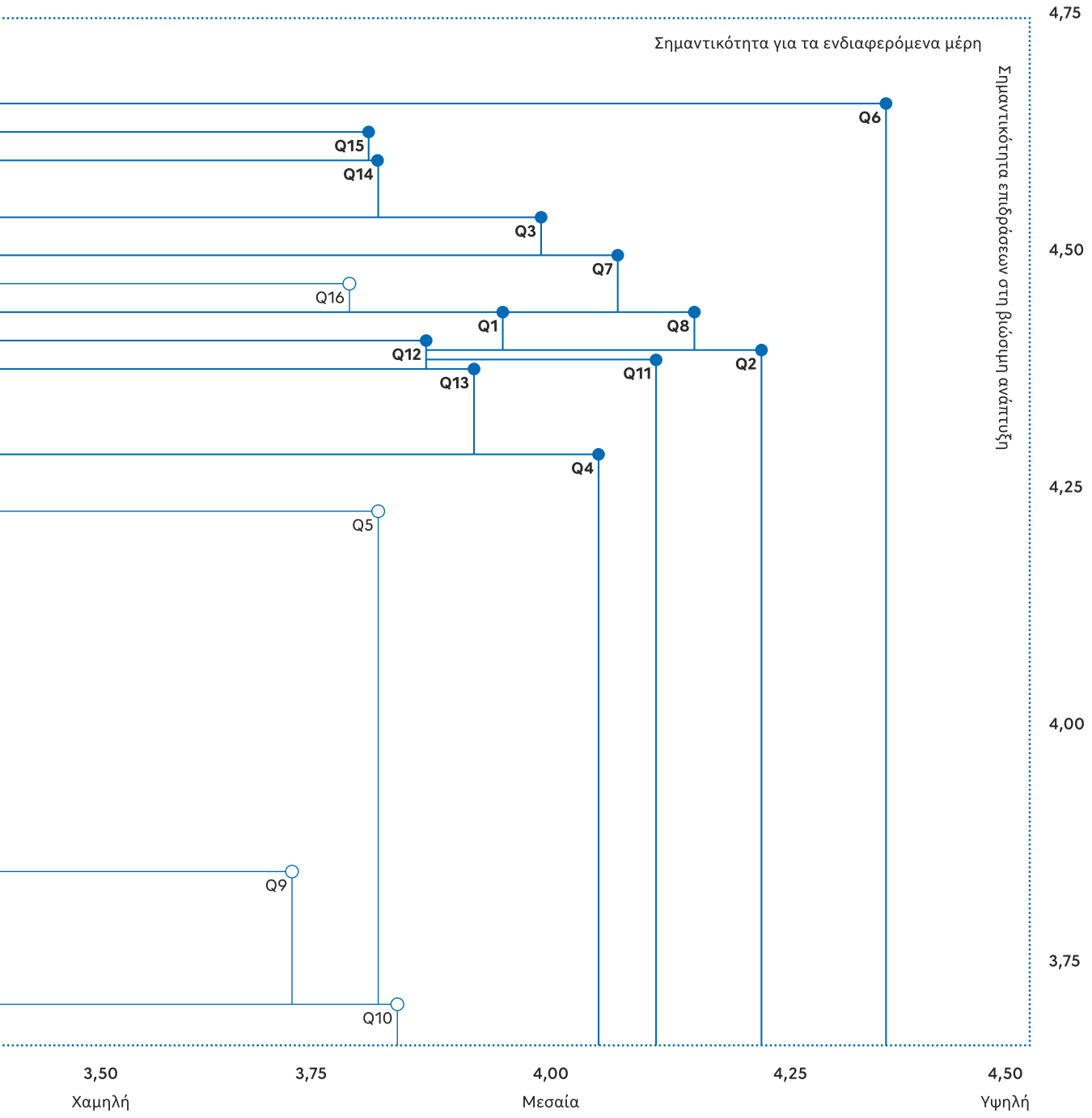
Ο πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει τα 12 πιο ουσιαστικά θέματα και την αντιστοίχισή τους με τα Πρότυπα GRI, ενώ ορίζει και τα όρια επίδρασής τους (boundaries).

Ουσιαστικό Θέμα	**Αντιστοίχιση Ουσιαστικού Θέματος με τα Πρότυπα GRI**	**Όριο Επίδρασης**
Δημιουργία οικονομικής αξίας	Οικονομική Επίδοση	Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς, Επιχειρηματική Κοινότητα, Εποπτικές και Κανονιστικές Αρχές, Πελάτες, Προμηθευτές
Αξιοποίηση νέων τεχνολογιών	Μη διαθέσιμη αντιστοίχιση	Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς, Πελάτες, Προμηθευτές, Άλλες Τράπεζες, Fintech, Ανταγωνιστές
Κοινωνικά και περιβαλλοντικά υπεύθυνα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες	Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων	Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς, Πελάτες, ΜΚΟ, Πολιτεία, Ρυθμιστικοί Φορείς, Τραπεζικός Μεσολαβητής, Γραφείο Προστασίας Καταναλωτών
Πρόσβαση στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες για όλους	Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες	Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς, Πελάτες, Προμηθευτές
Προστασία προσωπικών δεδομένων	Απόρρητο Πελατών	Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς, Πελάτες, Προμηθευτές

Ουσιαστικό Θέμα	Αντιστοίχιση Ουσιαστικού Θέματος με τα Πρότυπα GRI	Όριο Επίδρασης
Εταιρική διακυβέρνηση	Γενικές Δημοσιοποιήσεις	Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς, Εποπτικές και Κανονιστικές Αρχές
Διαχείριση κινδύνων	Οικονομική Επίδοση	Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς, Εποπτικές και Κανονιστικές Αρχές, Προμηθευτές, Επενδυτές/Μέτοχοι, Πελάτες, Πολιτεία
Διασφάλιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων μέσα σε ένα ασφαλές και σύγχρονο περιβάλλον εργασίας	Αξιολόγηση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων	Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς, Πελάτες, Πολιτεία, Προμηθευτές
Νέα εταιρική κουλτούρα	Μη Διαθέσιμη Αντιστοίχιση	Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς, Πελάτες, Προμηθευτές
Βελτίωση περιβαλλοντικών επιδόσεων	Ενέργεια Εκπομπές Αερίων	Τράπεζα Πειραιώς, Προμηθευτές
Υποστήριξη τοπικών κοινωνιών μέσω του Δικτύου Μουσείων του Πολιτιστικού Ιδρύματος Ομίλου Πειραιώς (ΠΙΟΠ)	Έμμεσες Οικονομικές Επιπτώσεις	Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς, ΠΙΟΠ, Φορείς Κοινωνίας/Περιβάλλοντος/Πολιτισμού, Τοπικές Κοινότητες, ΜΚΟ, Πολιτεία
Προώθηση της υλικής και άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς της χώρας	Έμμεσες Οικονομικές Επιπτώσεις	Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς, ΠΙΟΠ, Φορείς Κοινωνίας/Περιβάλλοντος/Πολιτισμού, Τοπικές Κοινότητες, ΜΚΟ, Πολιτεία

Στο διάγραμμα που ακολουθεί αποτυπώνονται τα αποτελέσματα της ανάλυσης ουσιαστικότητας για την Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης & Δραστηριοτήτων 2018. Ο οριζόντιος άξονας απεικονίζει το πώς τα ενδιαφερόμενα μέρη αντιλαμβάνονται την ουσιαστικότητα κάθε θέματος, ενώ αντίστοιχα ο κάθετος άξονας αναπαριστά την αξιολόγηση που δόθηκε από τον Όμιλο της Τράπεζας Πειραιώς ως προς τη σημαντικότητα των επιδράσεων που έχουν τα θέματα αυτά στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον.

Χάρτης Ουσιαστικότητας



Q1 **Δημιουργία οικονομικής αξίας**
Q2 **Αξιοποίηση νέων τεχνολογιών**
Q3 **Κοινωνικά και περιβαλλοντικά υπεύθυνα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες**
Q4 **Πρόσβαση στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες για όλους**
Q5 Υπεύθυνες προμήθειες
Q6 **Προστασία προσωπικών δεδομένων**
Q7 **Εταιρική διακυβέρνηση**
Q8 **Διαχείριση κινδύνων**
Q9 Συμβολή στην απασχολησιμότητα
Q10 Ανάπτυξη των εργαζόμενων & αναγνώριση της συνεισφοράς τους
Q11 **Διασφάλιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων μέσα σε ένα ασφαλές και σύγχρονο περιβάλλον εργασίας**
Q12 **Νέα εταιρική κουλτούρα**
Q13 **Βελτίωση περιβαλλοντικών επιδόσεων**
Q14 **Υποστήριξη τοπικών κοινωνιών μέσω του Δικτύου Μουσείων του Πολιτιστικού Ιδρύματος Ομίλου Πειραιώς (ΠΙΟΠ)**
Q15 **Προώθηση της υλικής και άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς της χώρας**
Q16 Σύνδεση του πολιτισμού με το περιβάλλον και τη βιώσιμη ανάπτυξη

Αντιστοίχιση Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης με Ουσιαστικά Θέματα της Έκθεσης

Ουσιαστικά Θέματα		Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης
Q6	Προστασία προσωπικών δεδομένων	
Q2	Αξιοποίηση νέων τεχνολογιών	
Q8	Διαχείριση κινδύνων	 
Q7	Εταιρική διακυβέρνηση	
Q3	Κοινωνικά και περιβαλλοντικά υπεύθυνα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες	 
Q11	Διασφάλιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων μέσα σε ένα ασφαλές και σύγχρονο περιβάλλον εργασίας	 
Q15	Προώθηση της υλικής και άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς της χώρας	
Q14	Υποστήριξη τοπικών κοινωνιών μέσω του Δικτύου Μουσείων του Πολιτιστικού Ιδρύματος Ομίλου Πειραιώς (ΠΙΟΠ)	
Q1	Δημιουργία οικονομικής αξίας	 
Q4	Πρόσβαση στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες για όλους	
Q13	Βελτίωση περιβαλλοντικών επιδόσεων	
Q12	Νέα εταιρική κουλτούρα	 

Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

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

Στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων και εργασιών του, ο Όμιλος προωθεί την τακτική επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη –η συχνότητα της οποίας απορρέει από το είδος της σχέσης με τα μέρη– προκειμένου να ικανοποιεί τις προσδοκίες και τις ανάγκες τους και να ανταποκρίνεται έγκαιρα και αποτελεσματικά στα θέματα που τους απασχολούν. Με τη συμμετοχή της στη διαμόρφωση των παγκόσμιων Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής και με την υιοθέτησή τους, η Τράπεζα δίνει έμφαση σε κάθε ενδιαφερόμενο μέρος ξεχωριστά και αξιολογεί την επικοινωνία με κάθε ένα από αυτά ως ιδιαίτερα σημαντική. Έτσι, μέσω του διαλόγου που συνεχίστηκε και το 2018, ο Όμιλος αναγνώρισε τα πιο σημαντικά θέματα για τα ενδιαφερόμενα μέρη τα οποία περιλαμβάνουν την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων, την αξιοποίηση νέων τεχνολογιών προς όφελος της εξυπηρέτησής τους, τον σεβασμό στα ανθρώπινα δικαιώματα, τη δυνατότητα πρόσβασης στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες για όλους, αλλά και τον σεβασμό στο περιβάλλον και τον πολιτισμό ως παράγοντες ενίσχυσης της βιώσιμης ανάπτυξης, καθώς και θέματα που άπτονται της εταιρικής κουλτούρας, αλλά και της εταιρικής διακυβέρνησης, της δημιουργίας οικονομικής αξίας στην κοινωνία, καθώς και της διαχείρισης κινδύνων.

Πελάτες

Πώς αλληλεπιδρούμε;

01. Δίκτυο Καταστημάτων
02. Ηλεκτρονικά δίκτυα εξυπηρέτησης (ATM, APS, e-banking, mobile banking)
03. 24ωρη τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης πελατών (call center)
04. e-branches
05. Website (site Τράπεζας, microsite)
06. Τραπεζικός Μεσολαβητής
07. Ημερίδες και ενημερωτικές συναντήσεις με ομάδες πελατών
08. Έρευνα ικανοποίησης πελατών
09. Προσωπικοί Συνεργάτες (Personal RM-Relationship Managers)
10. Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (social media)

Ποιες οι προσδοκίες τους;

01. Προσβάσιμη και εύκολη τραπεζική 24/7
02. Καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες
03. Διαφανείς και δίκαιες προμήθειες και χρεώσεις (Διαφάνεια τραπεζικών συναλλαγών)
04. Προστασία προσωπικών δεδομένων πελατών/Προστασία εταιρικών πληροφοριών
05. Προσωποποιημένη εξυπηρέτηση και παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών
06. Γρήγορη και άμεση εξυπηρέτηση
07. Χρηματοοικονομική βιωσιμότητα του Ομίλου
08. Σύστημα Εταιρικής Διακυβέρνησης υψηλών προδιαγραφών
09. Κοινωνικά υπεύθυνη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων δανείων
10. Παροχή προϊόντων και υπηρεσιών σε κοινωνικά ευπαθείς και ευαίσθητες ομάδες
11. Ενίσχυση επιχειρηματικών πρωτοβουλιών με στόχο την ανάδειξη ανταγωνιστικών κλάδων με προοπτική και δυνατότητες ανάπτυξης
12. Βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσης/Μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Τράπεζας/ Ανταπόκριση της Τράπεζας στις μεγάλες περιβαλλοντικές προκλήσεις (κλιματική αλλαγή και μείωση της βιοποικιλότητας)
13. Ασφάλεια συναλλαγών

Ποια η ανταπόκρισή μας;

01. Υπεύθυνη πληροφόρηση και παροχή προϊόντων και υπηρεσιών με σεβασμό στον κώδικα δεοντολογίας και στα συναλλακτικά ήθη
02. Υπηρεσίες ηλεκτρονικής Τραπεζικής (e-banking, mobile banking)
03. Υπηρεσίες αυτοματοποιημένης εξυπηρέτησης
04. Ηλεκτρονικές ενημερώσεις (e-statements, alerts)
05. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες για εταιρείες (easypay point, Dias Debit, mybank, MasterPass Wallet)
06. Προγράμματα ανταμοιβής/ επιβράβευσης (loyalty)
07. Συνεχής αναβάθμιση σε anti-fraud συστήματα
08. e-branches
09. Δίκτυο Καταστημάτων και Call center
10. Κώδικας δεοντολογίας
11. Πολιτική απορρήτου
12. Κατηγοριοποίηση πελατών
13. Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και εξειδικευμένη Υπηρεσία διαχείρισης γραπτών παραπόνων πελατών
14. Παροχή εξειδικευμένης πληροφόρησης για τη χρηματοδοτική ενίσχυση επιχειρήσεων μέσω Αναπτυξιακών Φορέων
15. Διεξαγωγή τακτικών Ερευνών Ικανοποίησης Πελατών
16. Πρόγραμμα «Φωνή του πελάτη» (Voice of the Customer): εργαλείο για τη συλλογή και ανάλυση, με συστηματικό και δομημένο τρόπο, της εμπειρίας του πελάτη με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Τράπεζας
17. Ενίσχυση τραπεζικής παιδείας των πελατών μέσω συγκεκριμένων προγραμμάτων (π.χ. χρήσης ψηφιακών καναλιών)
18. Χρηματοοικονομικά αποτελέσματα, Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης & Δραστηριοτήτων
19. Θεσμοθέτηση μηχανισμού λήψης αιτημάτων, είτε μέσω της ειδικής φόρμας στην ιστοσελίδα είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
20. Συστηματικός διάλογος μεταξύ προσωπικού Συνεργάτη και πελατών για την πλήρη εξατομικευμένη ικανοποίηση των αναγκών τους (επιπλέον αναφορά σε εκπαίδευση και πιστοποίηση στελεχών για επενδυτικά και ασφαλιστικά προϊόντα)
21. Συνεχής αναβάθμιση συστημάτων εταιρικής διακυβέρνησης
22. Νέες καινοτόμες και μοναδικές στην Ελλάδα υπηρεσίες για ΑμεΑ (πρωτοποριακές και σε Ευρωπαϊκό επίπεδο)- Πλαίσιο εξυπηρέτησης ατόμων με εξειδικευμένες ανάγκες τραπεζικής εξυπηρέτησης
23. Ποιότητα Δεδομένων (Data Governance)
24. Platform 360° για αναπτυξιακά προγράμματα προς μεσαίες και μικρές επιχειρήσεις (ΜΜΕ)
25. Εξειδικευμένα προϊόντα για συγκεκριμένες ομάδες πελατών (π.χ. Συμβολαιακή Γεωργία, Κάρτα Αγρότη, Εξοικονομώ Κατ' οίκον, Καταναλωτικό Δάνειο για Γνώσεις και Δεξιότητες)
26. Συστηματική στήριξη της πράσινης επιχειρηματικότητας μέσα από πράσινα προϊόντα και υπηρεσίες
27. Σύστημα Αξιολόγησης Περιβαλλοντικού και Κοινωνικού Κινδύνου χρηματοδοτήσεων (ESMS)
28. Πιστοποίηση EMAS και ISO 14001
29. Οικονομική αποτίμηση της κλιματικής έκθεσης των επιχειρήσεων

Ανθρώπινο Δυναμικό

Πώς αλληλεπιδρούμε;

01. Ενδοεταιρικά δίκτυα (Intranet, HR Portal)
02. Έρευνες κουλτούρας εργαζόμενων, έρευνες μικρότερης κλίμακας (σφυγμομετρήσεις, απόψεων, focus groups)
03. Become & Share: Ένα σταθερό κανάλι επικοινωνίας και διαλόγου των εργαζόμενων με τη διοικητική ομάδα και μεταξύ τους για θέματα στρατηγικής και αξιών
04. Ανοιχτή επικοινωνία με το ανθρώπινο δυναμικό μέσω του HR Business Partner
05. Διοργανώσεις Εκδηλώσεων, Συναντήσεων, Συνεντεύξεων και workshops
06. Προγράμματα Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης

07. Διάλογος με τα όργανα Συλλογικής Διαπραγμάτευσης
08. Νέο πλαίσιο Διοίκησης της Απόδοσης
09. Νέος Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής

Ποιες οι προσδοκίες;

01. Διασφάλιση των αρχών Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Ίσων ευκαιριών στην εργασία
02. Διασφάλιση της Υγείας, Ευημερίας και Ασφάλειας των εργαζόμενων
03. Απασχολησιμότητα και συνεχής εκπαίδευση και ανάπτυξη των εργαζόμενων
04. Ανοιχτή και αμφίδρομη επικοινωνία και ξεκάθαρη στρατηγική κατεύθυνση για όλο το ανθρώπινο δυναμικό
05. Δράσεις Υποστήριξης σε ευάλωτες Κοινωνικές Ομάδες και Περιβαλλοντικά Προβλήματα

Ποια η ανταπόκρισή μας;

01. Πολιτική Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων προσβάσιμη σε όλους (Internet/ Intranet/HR Portal)
02. Πολιτική, πρακτικές και δράσεις για την Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία
03. Προγράμματα Υποστήριξης Εργαζόμενων και της οικογένειάς τους
04. Ακαδημίες και Εκπαιδευτικά Προγράμματα
05. Παροχές Κοινωνικής Πολιτικής (π.χ. Πρόγραμμα Ασφάλισης Ζωής)
06. Σχεδιασμός και υλοποίηση ενεργειών ενημέρωσης, κατανόησης και διάδοσης των νέων αξιών σε όλους τους εργαζόμενους
07. Ενίσχυση απασχολησιμότητας και συμβολή στη μείωση του brain drain μέσω της συστηματικής στήριξης των νέων
08. Πλαίσιο επαγγελματικής εξέλιξης
09. Δράσεις εθελοντισμού και Εταιρικής Υπευθυνότητας

Επενδυτική Κοινότητα

Πώς αλληλεπιδρούμε;

01. Ευρεία δημοσιοποίηση τριμηνιαίων οικονομικών αποτελεσμάτων (παρουσιάσεις, δελτία Τύπου, τηλεδιασκέψεις, διαδίκτυο)
02. Γνωστοποίηση επιχειρηματικών εξελίξεων (δελτία Τύπου, διαδίκτυο)
03. Επικοινωνία με τη διοίκηση και την εξειδικευμένη Μονάδα Ενημέρωσης Επενδυτών (παρουσιάσεις, συναντήσεις, τηλεδιασκέψεις, roadshows, συνέδρια)
04. Επικοινωνία με το τμήμα Εξυπηρέτησης Μετόχων
05. Καθημερινή επικοινωνία μέσω e-mails ή τηλεδιασκέψεων
06. Έρευνα ικανοποίησης για τις υπηρεσίες που παρέχει στους αναλυτές η εξειδικευμένη Μονάδα Ενημέρωσης Επενδυτών
07. Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης & Δραστηριοτήτων
08. Γενικές Συνελεύσεις Μετόχων

Ποιες οι προσδοκίες τους;

01. Κερδοφορία και ανάπτυξη
02. Ισχυρές, βιώσιμες οικονομικές αποδόσεις
03. Άριστη εταιρική φήμη
04. Σύστημα Εταιρικής Διακυβέρνησης υψηλών προδιαγραφών
05. Διαφανής επικοινωνία
06. Συμμόρφωση με όλους τους νόμους και κανονισμούς
07. Ισχυρό σύστημα διαχείρισης κινδύνων
08. Παροχή πλήρους, ακριβούς και άμεσης πληροφόρησης σχετικά με την πορεία (χρηματοοικονομική και μη) και τη στρατηγική του Ομίλου
09. Ενημέρωση για τις αλλαγές στο εποπτικό και κανονιστικό πλαίσιο

Ποια η ανταπόκρισή μας;

01. Συνεχής ανάπτυξη και βελτίωση του συστήματος Εταιρικής Διακυβέρνησης
02. Ενίσχυση των συστημάτων διαχείρισης κινδύνου, προσδιορισμός και αξιολόγηση κλιματικού κινδύνου
03. Δημιουργία και δημοσίευση στρατηγικού πλάνου
04. Πληροφόρηση για την πορεία και τη στρατηγική του Ομίλου ως βάση για την αξιολόγηση επένδυσης σε μετοχές ή πιστωτικούς τίτλους της Τράπεζας Πειραιώς (πληροφορίες χρηματοοικονομικές και μη)
05. Η Τράπεζα αξιολογεί τον περιβαλλοντικό και κοινωνικό κίνδυνο των χρηματοδοτούμενων πελατών της, όπως αυτός απορρέει από την επιχειρηματική τους δραστηριότητα (ESMS)
06. Η Τράπεζα συμμέτεχει και αξιολογείται από διεθνείς δείκτες αειφορίας μέσω των οποίων ενημερώνονται οι επενδυτές

Εποπτικές και Κανονιστικές Αρχές

Πώς αλληλεπιδρούμε;

01. Τακτική και έκτακτη επικοινωνία με εποπτικές αρχές
02. Παροχή στοιχείων και πληροφοριών, σύνταξη εκθέσεων, συναντήσεις, συμμετοχή σε διαβουλεύσεις
03. Επιστολές αλληλογραφίας και ηλεκτρονικές επικοινωνίες
04. Συνεδριάσεις και επιτόπιες επισκέψεις
05. Τακτικές αναφορές

Ποιες οι προσδοκίες τους;

01. Συμμόρφωση με πολιτικές και κανονισμούς
02. Τήρηση των δεσμεύσεων
03. Βελτιστοποίηση τραπεζικών πρακτικών
04. Τήρηση του θεσμικού πλαισίου προς όφελος των επενδυτών/πελατών/εργαζόμενων
05. Εξασφάλιση χρηματοοικονομικής βιωσιμότητας του Ομίλου

Ποια η ανταπόκρισή μας;

01. Συμμόρφωση του Ομίλου με το ισχύον εποπτικό και κανονιστικό πλαίσιο (Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου), ενημέρωση πολιτικών και διαδικασιών, υιοθέτηση μηχανισμών και παρακολούθηση δεικτών απόδοσης
02. Αναλυτικές αναφορές για το πλάνο τήρησης των δεσμεύσεων
03. Αναφορές απόδοσης σε τακτά χρονικά διαστήματα
04. Βελτίωση πρακτικών εταιρικής διακυβέρνησης
05. Συμμόρφωση με την Περιβαλλοντική Νομοθεσία/Πιστοποίηση EMAS και ISO 14001

Φορείς Κοινωνίας, Πολιτισμού, Περιβάλλοντος και Διεθνείς Οργανισμοί

Πώς αλληλεπιδρούμε;

01. Λειτουργία δικτύου μουσείων σε εθνικό επίπεδο
02. Διοργάνωση πολιτιστικών δράσεων και εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε τοπικό επίπεδο
03. Ιστοσελίδα του Πολιτιστικού Ιδρύματος Ομίλου Πειραιώς (ΠΙΟΠ)
04. Μέσα κοινωνικής δικτύωσης
05. Ετήσιες εκθέσεις βιωσιμότητας που δημοσιεύουν δεδομένα περιβαλλοντικών επιδόσεων
06. Ιστοσελίδα Ομίλου
07. Συμμετοχή σε διεθνείς και ευρωπαϊκές πρωτοβουλίες διαμόρφωσης πολιτικών
08. Ενεργή συμμετοχή σε διεθνή και ευρωπαϊκά συνέδρια

Ποιες οι προσδοκίες τους;

01. Οικονομική ανάπτυξη μέσω επενδύσεων στις τοπικές κοινότητες
02. Αξιοποίηση τοπικών ανθρώπινων πόρων και παροχή ευκαιριών απασχόλησης
03. Χρηματοδοτική στήριξη μέσω πράσινων (green) προϊόντων και υπηρεσίων
04. Χρηματοοικονομική εκπαίδευση
05. Ελαχιστοποίηση περιβαλλοντικών επιπτώσεων (αποβλήτων και εκπομπών)
06. Περιορισμένη χρήση πεπερασμένων πόρων (ενέργεια, νερό και χαρτί)
07. Βελτίωση της μέτρησης της κατανάλωσης πόρων
08. Ενσωμάτωση περιβαλλοντικών κριτηρίων σε χρηματοδοτούμενα έργα, επενδύσεις και προϊόντα προμηθευτών
09. Ανάπτυξη στρατηγικών για τη βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων και τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος από τη λειτουργία του Ομίλου
10. Εφαρμογή διαδικασιών διαχείρισης των θεσμικών και φυσικών κινδύνων που απορρέουν από την κλιματική αλλαγή και ανάπτυξη εργαλείων αποτίμησης των κινδύνων αυτών

Ποια η ανταπόκρισή μας;

01. Υποστήριξη τοπικών δράσεων (κοινωνικών, πολιτιστικών, περιβαλλοντικών)
02. Φιλανθρωπικές πρωτοβουλίες που υποστηρίζουν σημαντικά τοπικά ζητήματα
03. Παροχή συμβουλευτικού ρόλου προς τρίτους (π.χ. δημόσιοι και ιδιωτικοί φορείς) για έργα πολιτιστικής ανάπτυξης
04. Περιβαλλοντικές πρωτοβουλίες με ευρωπαϊκή συγχρηματοδότηση
05. Συνεργασία με τοπικούς προμηθευτές
06. Δημιουργία θέσεων εργασίας στις τοπικές κοινωνίες
07. Σύστημα αξιολόγησης περιβαλλοντικού και κοινωνικού κινδύνου χρηματοδοτήσεων
08. Εφαρμογή Περιβαλλοντικής Πολιτικής μέσω σχετικών προγραμμάτων (π.χ. ανακύκλωση υλικών, αποδοτικότερη διαχείριση φυσικών πόρων) και μέσω περιβαλλοντικής ενημέρωσης των εργαζόμενων, με στόχο τη μείωση των επιπτώσεων στο περιβάλλον
09. Εκτίμηση των επιπτώσεων και των ευκαιριών που προκύπτουν από την κλιματική αλλαγή για κλάδους της ελληνικής οικονομίας
10. Δράσεις Εθελοντισμού
11. Υλοποίηση ευρωπαϊκών συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων για την προώθηση της επιχειρηματικότητας και βιοποικιλότητας
12. Project Future

Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας

Πώς αλληλεπιδρούμε;

01. Δελτία και συνεντεύξεις Τύπου
02. Επικοινωνία μέσω του γραφείου Τύπου της Τράπεζας
03. Μέσα κοινωνικής δικτύωσης

Ποιες οι προσδοκίες τους;

01. Έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση των δημοσιογράφων σε επίκαιρα ζητήματα του τραπεζικού κλάδου

Ποια η ανταπόκρισή μας;

01. Ενημέρωση, επικοινωνία και προβολή της εταιρικής δράσης και των προϊόντων του Ομίλου
02. Συνεντεύξεις και επικοινωνία απόψεων αναφορικά με θέματα οικονομίας και χρηματοοικονομικών, αρθρογραφία για το περιβάλλον, τον πολιτισμό κ.ά.

Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις

Πώς αλληλεπιδρούμε;

01. Συνέδρια, συναντήσεις με εκπροσώπους ΜΚΟ
02. Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης & Δραστηριοτήτων
03. Ιστοσελίδα Ομίλου
04. Συνέργεια για την υλοποίηση κοινών ευρωπαϊκών προγραμμάτων για την προστασία της βιοποικιλότητας και του περιβάλλοντος
05. Συνέργεια για την υποστήριξη δράσεων κοινού ενδιαφέροντος που αφορούν το περιβάλλον

Ποιες οι προσδοκίες τους;

01. Μείωση περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιπτώσεων από τη λειτουργία του Ομίλου
02. Ανάπτυξη καινοτόμων λύσεων για βιοποικιλότητα και επιχειρηματικότητα
03. Υποστήριξη περιβαλλοντικών δράσεων και ενίσχυση του κοινωνικού ιστού

Ποια η ανταπόκρισή μας;

01. Υποστήριξη περιβαλλοντικών, πολιτιστικών και κοινωνικών δράσεων
02. Προγράμματα εθελοντισμού
03. Στήριξη ευπαθών ομάδων
04. Η Τράπεζα υποστηρίζει προγράμματα και αειφόρες επιχειρηματικές πρωτοβουλίες που προστατεύουν τη βιοποικιλότητα και τα οικοσυστήματα
05. Εφαρμογή Περιβαλλοντικής Πολιτικής μέσω σχετικών προγραμμάτων (π.χ. ανακύκλωση υλικών, αποδοτικότερη διαχείριση φυσικών πόρων) και μέσω περιβαλλοντικής ενημέρωσης των εργαζόμενων, με στόχο τη μείωση των επιπτώσεων στο περιβάλλον

Προμηθευτές/Πάροχοι Υπηρεσιών

Πώς αλληλεπιδρούμε;

01. Υποβολή προσφορών ανάληψης ή παροχής έργου
02. Θεσμοθετημένη διαδικασία συμμετοχής, αξιολόγησης και επιλογής προμηθευτών και παρόχων υπηρεσιών
03. Πολιτική διαχείρισης προμηθευτών και παρόχων υπηρεσιών μέσω εξωτερικής ανάθεσης εργασιών (outsourcing)

Ποιες οι προσδοκίες τους;

01. Διαφάνεια στις δομές διακυβέρνησης και λειτουργίας του Οργανισμού, καθώς και στις διαδικασίες αξιολόγησης και επιλογής συνεργατών και προμηθευτών
02. Επιλογή προμηθειών από τοπικές επιχειρήσεις
03. Ενημέρωση για την πορεία της υποβληθείσας προσφοράς
04. Έγκαιρη εξόφληση των παρεχόμενων υπηρεσιών

Ποια η ανταπόκρισή μας;

01. Ανανέωση της λίστας των συνεργαζόμενων προμηθευτών και παρόχων υπηρεσιών με προτίμηση στους τοπικούς προμηθευτές όπου αυτό είναι δυνατόν
02. Πολιτική προμηθειών
03. Εφαρμογή κοινωνικών και περιβαλλοντικών κριτηρίων στην επιλογή προμηθευτών
04. Τήρηση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων στην αλυσίδα προμηθειών

Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η Εταιρική Υπευθυνότητα είναι η «ευθύνη των επιχειρήσεων για τον αντίκτυπό τους στην κοινωνία».[1]

[1] Ευρωπαϊκή Επιτροπή, *Μία ανανεωμένη στρατηγική ΕΕ 2011-14 για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη*, 25/10/2011.

Για την Τράπεζα Πειραιώς η Εταιρική Υπευθυνότητα είναι η έννοια σύμφωνα με την οποία οι επιχειρήσεις ενσωματώνουν κοινωνικές και περιβαλλοντικές ανησυχίες στις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες και στις επαφές τους με τα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη. Η Τράπεζα Πειραιώς δεσμεύεται για την ένταξη κοινωνικών και περιβαλλοντικών πτυχών στις επιχειρηματικές της πρακτικές και αναλαμβάνει πρωτοβουλίες που υπερβαίνουν τις νομικές της υποχρεώσεις, με σκοπό την ενίσχυση της κοινωνικής ευημερίας και της βιώσιμης ανάπτυξης.

Βελτιστοποίηση της Εταιρικής Διακυβέρνησης

01. Διαφάνεια στις δομές διακυβέρνησης και λειτουργίας του Οργανισμού, καθώς και στις διαδικασίες αξιολόγησης και επιλογής συνεργατών και προμηθευτών.
02. Υιοθέτηση και υλοποίηση βέλτιστων πρακτικών διακυβέρνησης και λειτουργίας.
03. Σύμμετρη και συστηματική πληροφόρηση της Επενδυτικής και της Επιχειρηματικής Κοινότητας, των Μέσων Μαζικής Επικοινωνίας και των Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων.

Ευθυγράμμιση των Επιχειρηματικών Στόχων με την Κοινωνική Πρόοδο και Αλληλεγγύη

01. Αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πελατών πριν από και μετά την πώληση προϊόντων και υπηρεσιών, με έμφαση στον συμβουλευτικό ρόλο της Τράπεζας.
02. Ενίσχυση επιχειρηματικών πρωτοβουλιών με στόχο την ανάδειξη ανταγωνιστικών κλάδων με προοπτική και δυνατότητες ανάπτυξης.

Υιοθέτηση Άριστων Εργασιακών Πρακτικών

01. Ανάπτυξη ενός ανθρώπινου και υπεύθυνου Οργανισμού, όπου ικανοί, αφοσιωμένοι και εμπνευσμένοι εργαζόμενοι λειτουργούν συλλογικά αξιοποιώντας τη διαφορετικότητα, ηγούνται της αγοράς, καινοτομούν δημιουργώντας αξία και εξασφαλίζουν την ευημερία και την αειφόρο εξέλιξη του Οργανισμού.

Ενδυνάμωση της Κοινωνίας

01. Επιστροφή στους φορείς της κοινωνίας τμήματος της δημιουργούμενης από την Τράπεζα αξίας μέσω στρατηγικά σχεδιασμένων και συστηματοποιημένων κοινωνικών δράσεων.
02. Συμβολή στην ανάδειξη της πολιτιστικής ταυτότητας της ελληνικής κοινωνίας με τη δημιουργία, λειτουργία και συντήρηση των θεματικών τεχνολογικών μουσείων του Δικτύου του ΠΙΟΠ –που λειτουργούν ως ζωντανοί πυρήνες πολιτισμού στην ελληνική περιφέρεια– και την οργάνωση πολιτιστικών και επιστημονικών εκδηλώσεων, καθώς και εκπαιδευτικών προγραμμάτων ανηλίκων και ενηλίκων.
03. Συνεχής υλοποίηση ερευνητικών προγραμμάτων και παραγωγή εκδόσεων συνδεδεμένων με τους θεματικούς άξονες δραστηριοτήτων του ΠΙΟΠ.
04. Συντήρηση και ανάδειξη του Ιστορικού Αρχείου του Ομίλου Πειραιώς.
05. Παροχή επιστημονικού συμβουλευτικού έργου σε δημόσιους φορείς, φορείς των τοπικών κοινωνιών και συνδρομή στη διαμόρφωση πολιτικών στον χώρο του πολιτισμού.

06. Λειτουργία εξειδικευμένης βιβλιοθήκης.
07. Σύνδεση του Πολιτισμού με το Περιβάλλον.

Προστασία του Περιβάλλοντος

01. Συστηματική στήριξη της πράσινης επιχειρηματικότητας μέσα από ολοκληρωμένες υπηρεσίες προς τους πελάτες. Κύριο μέλημα είναι η ανάπτυξη και υποστήριξη ευρύτατου φάσματος πράσινων προϊόντων και υπηρεσιών.
02. Ανάπτυξη στρατηγικών για τη βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων και τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος από τη λειτουργία του Ομίλου.
03. Ανάπτυξη καινοτόμων λύσεων για τη βιοποικιλότητα και την επιχειρηματικότητα και ενίσχυση του κοινωνικού ιστού.
04. Εφαρμογή διαδικασιών διαχείρισης των θεσμικών και φυσικών κινδύνων που απορρέουν από την κλιματική αλλαγή και ανάπτυξη εργαλείων αποτίμησης των κινδύνων αυτών.
05. Στήριξη ιδιωτών και επιχειρήσεων με προϊόντα, υπηρεσίες και δράσεις, καθώς και ενίσχυση της αγοράς, ώστε να προσαρμοστούν καλύτερα στις συνέπειες της κλιματικής αλλαγής.

Διεθνείς Συμμετοχές και Εναρμόνιση με Διεθνή Πρότυπα

Η Τράπεζα Πειραιώς συμμετέχει ενεργά σε διεθνείς πρωτοβουλίες και δείκτες αξιολόγησης εταιρικής αειφορίας. Μέσω των πρωτοβουλιών αυτών και με βάση διεθνή πρότυπα και πρακτικές, η Τράπεζα αξιολογείται και εξελίσσει διαρκώς την εταιρική της υπευθυνότητα.

Συμμετοχή σε Διεθνείς Πρωτοβουλίες Αειφορίας

Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών

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

Βασικές Αρχές Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών

Ανθρώπινα δικαιώματα

01. Υποστήριξη, σεβασμός και προστασία των διεθνώς αποδεκτών ανθρωπίνων δικαιωμάτων εντός της επιχείρησης και της σφαίρας επιρροής της

02. Μέριμνα της επιχείρησης για την αποφυγή παραβιάσεων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων

Σημεία αναφοράς

- Πλήρης συμμόρφωση του Ομίλου με τη σχετική ελληνική και διεθνή νομοθεσία
- Θεσμοθέτηση της πολιτικής Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων του Ομίλου
- Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης & Δραστηριοτήτων 2018, Κεφάλαιο: *Ανθρώπινο Δυναμικό*
  - Ενιαία Εταιρική Κουλτούρα και Νέες Αξίες
  - Υγιές, Ασφαλές και Σύγχρονο Περιβάλλον Εργασίας

Εργασία

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

Σημεία αναφοράς

- Πλήρης συμμόρφωση του Ομίλου με τη σχετική ελληνική και διεθνή νομοθεσία
- Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης & Δραστηριοτήτων 2018, Κεφάλαιο: *Ανθρώπινο Δυναμικό*
  - Ενιαία Εταιρική Κουλτούρα και Νέες Αξίες
  - Κοινωνική Πολιτική
  - Υγιές, Ασφαλές και Σύγχρονο Περιβάλλον Εργασίας

Περιβάλλον

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

Σημεία αναφοράς

- Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης & Δραστηριοτήτων 2018, Κεφάλαιο: *Περιβάλλον*
  - Πολιτισμός, Περιβάλλον και Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας
  - Το Περιβαλλοντικό Πλαίσιο της Τράπεζας Πειραιώς
  - Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της Τράπεζας Πειραιώς
  - Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής
  - Περιβαλλοντική Διαχείριση στην ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ

Καταπολέμηση διαφθοράς

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

Σημεία αναφοράς

- Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας και Πολιτική Κανονιστικής Συμμόρφωσης
- Σχετικοί όροι στη σύμβαση πρόσληψης κάθε εργαζόμενου
- Κώδικας Δεοντολογίας & Ηθικής
- Μηχανισμοί και διαδικασίες ελέγχου και εφαρμογή μηχανογραφικών συστημάτων πρόληψης και καταστολής νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και συστημάτων εντοπισμού ιδιαίτερων συναλλαγών (fraud detection)
- Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης & Δραστηριοτήτων 2018, Κεφάλαιο: *Εταιρική Διακυβέρνηση, Διαχείριση Κινδύνων και Έλεγχοι*

Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής των ΗΕ – Principles for Responsible Banking (United Nations Environment Programme Finance Initiative – UNEP FI)

Η Τράπεζα Πειραιώς είναι η πρώτη ελληνική τράπεζα που συμμετείχε στη διαμόρφωση των παγκόσμιων Αρχών για την Υπεύθυνη Τραπεζική (Principles for Responsible Banking), μαζί με άλλες 27 τράπεζες-μέλη του UNEP-FI από όλο τον κόσμο. Η υιοθέτηση των Αρχών θα συμβάλει καθοριστικά στην εναρμόνιση του τραπεζικού κλάδου, σε παγκόσμιο επίπεδο, με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs) των ΗΕ και τη Συμφωνία του Παρισιού για το Κλίμα.

Οι Αρχές βρίσκονται σε πλήρη εναρμόνιση με τον Σκοπό και τις Αξίες της Τράπεζας Πειραιώς και παρουσιάστηκαν για πρώτη φορά στην Ελλάδα από τον Πρόεδρό της κ. Γ. Χαντζηνικολάου και τον Διευθύνοντα Σύμβουλο κ. Χρ. Μεγάλου στις 16/01/2019, σε εκδήλωση με κεντρικό ομιλητή τον Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος. Κατόπιν δημόσιας διαβούλευσης, θα τεθούν προς υπογραφή στη Νέα Υόρκη τον Σεπτέμβριο του 2019.

Οι έξι Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής του UNEP FI

1. Ευθυγράμμιση
«Θα ευθυγραμμίσουμε την εταιρική μας στρατηγική έτσι ώστε να ανταποκρίνεται στην κάλυψη των αναγκών των ατόμων και στους στόχους της κοινωνίας, όπως αυτοί εκφράζονται στους 17 Στόχους για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη, στη Συμφωνία του Παρισιού για το Κλίμα και στα αντίστοιχα εθνικά και περιφερειακά θεσμικά πλαίσια».

2. Αντίκτυπος και Θέσπιση Στόχων
«Θα αυξάνουμε συνεχώς το θετικό αντίκτυπο που έχουμε στους ανθρώπους και το περιβάλλον από τις δραστηριότητες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας, διαχειριζόμενοι τους κινδύνους και μειώνοντας ταυτόχρονα τις αρνητικές μας επιπτώσεις. Για το λόγο αυτό θα θέτουμε και θα ανακοινώνουμε στόχους για την επίτευξη του θετικότερου αντίκτυπου».

3. Πελάτες
«Θα εργαζόμαστε με υπευθυνότητα με τους πελάτες μας για να ενθαρρύνουμε αειφόρες πρακτικές και θα υποστηρίζουμε τις οικονομικές δραστηριότητες που δημιουργούν ευημερία για τη σημερινή και τις επόμενες γενεές».

4. Ενδιαφερόμενα Μέρη
«Θα συμβουλεύουμε, θα ενθαρρύνουμε και θα συνεργαζόμαστε υπεύθυνα με τα ενδιαφερόμενα μέρη για την επίτευξη των στόχων της κοινωνίας».

5. Διακυβέρνηση και Κουλτούρα
«Θα υλοποιούμε στην πράξη τη δέσμευσή μας στις Αρχές αυτές μέσα από την αποτελεσματική διακυβέρνηση και τη δημιουργία κουλτούρας υπεύθυνης τραπεζικής».

6. Διαφάνεια και Λογοδοσία
«Θα επανεξετάζουμε σε περιοδική βάση την ατομική και συλλογική ενσωμάτωση των Αρχών και θα ενημερώνουμε με διαφάνεια και υπευθυνότητα για τις θετικές και αρνητικές επιπτώσεις από τις δραστηριότητές μας, καθώς και για τη συνεισφορά μας στην επίτευξη των στόχων της κοινωνίας».

Ενεργή Συμμετοχή της Τράπεζας Πειραιώς σε Πρωτοβουλίες Αειφορίας

Οικονομική Πρωτοβουλία του Προγράμματος των ΗΕ για το Περιβάλλον United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI)

Από το 2007, η Τράπεζα συμμετέχει στο UNEP FI. Η Τράπεζα έχει δεσμευτεί να συνυπολογίζει την προστασία του περιβάλλοντος, την κοινωνική ευθύνη και την αειφόρο ανάπτυξη στις επιχειρησιακές της αποφάσεις.

Διακήρυξη "Caring for Climate: The business leadership platform"

Η Τράπεζα έχει υπογράψει τη Διακήρυξη του Οικουμενικού Συμφώνου των ΗΕ, το οποίο παρέχει ένα πεδίο για την προώθηση επιχειρηματικών λύσεων και τη δημιουργία κοινωνικής συνείδησης σχετικά με την Κλιματική Αλλαγή.

Πρωτοβουλία "Paris Pledge for Action"

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

«Δήλωση Προθέσεων για την Ενεργειακή Απόδοση (Declaration of Intent on Energy Efficiency)» του UNEP FI

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

UNEP FI Positive Impact Initiative

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

EU Business@Biodiversity Platform

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

Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (CSR Hellas)

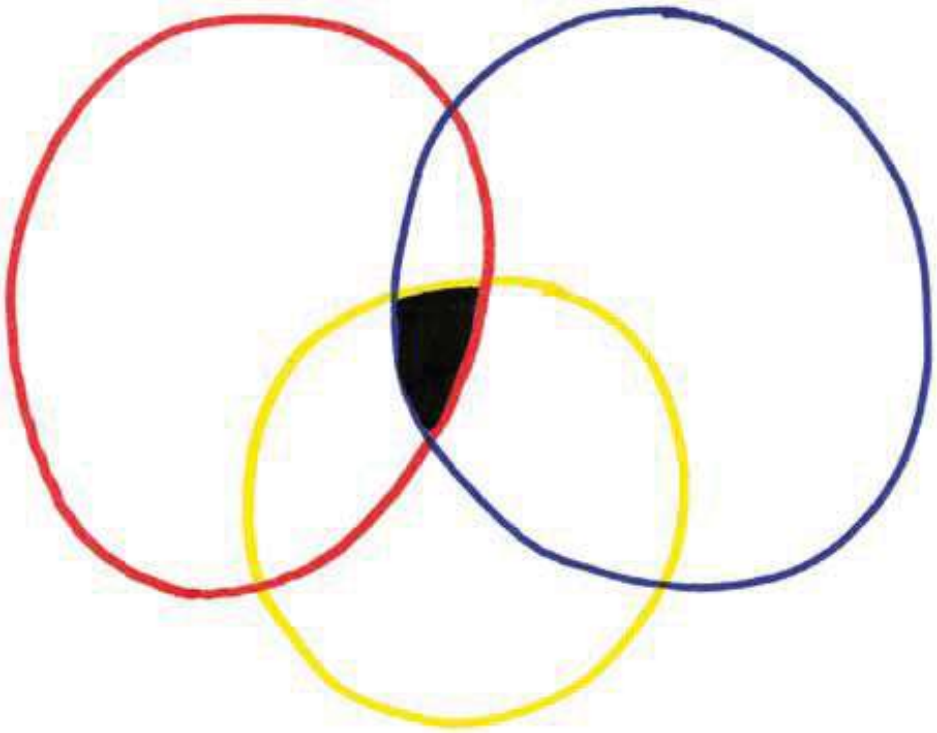
Η Τράπεζα Πειραιώς είναι πλήρες μέλος του CSR Hellas, συμμετέχοντας σε πρωτοβουλίες για την προώθηση της εταιρικής υπευθυνότητας των ελληνικών επιχειρήσεων.

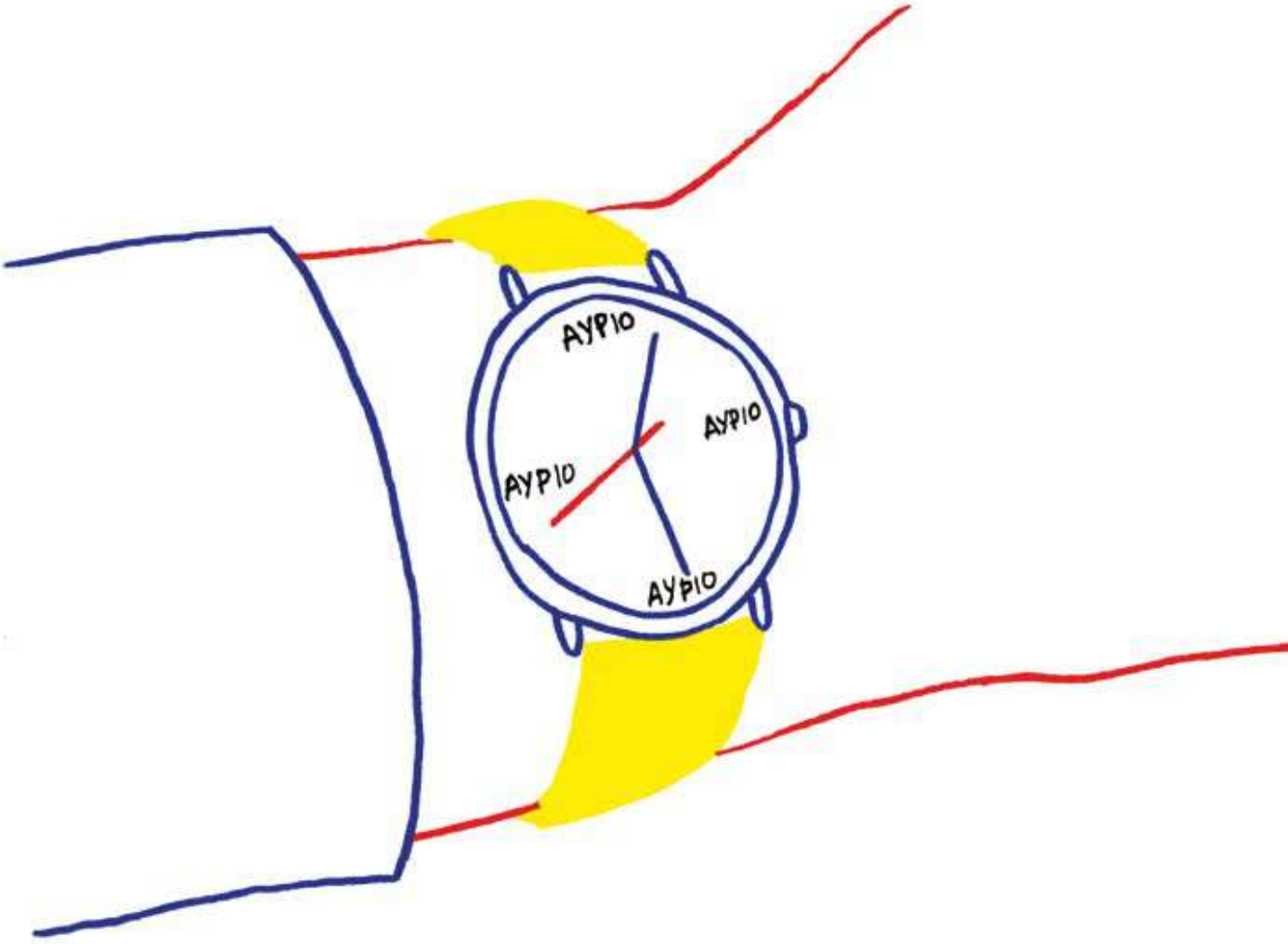
Δείκτες Αξιολόγησης Εταιρικής Αειφορίας και Διακρίσεις

Οι δείκτες αξιολόγησης εταιρικής αειφορίας παρακολουθούν την απόδοση των μετοχών των κορυφαίων εταιρειών παγκοσμίως με οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά κριτήρια, και προβάλλουν παγκοσμίως τις εταιρείες με τις υψηλότερες αποδόσεις στον τομέα της Εταιρικής Αειφορίας. Η Τράπεζα Πειραιώς αξιολογείται συστηματικά από τις εταιρείες αξιολογήσεων και βελτιώνει συνεχώς τις πρακτικές αειφορίας. Ενδεικτικά:

Δείκτης Αξιολόγησης	**2018**	**2017**	**2016**
FTSE4Good Emerging Index	3,6/5	3,2/5	2,8/5
CDP	Management B	Management B	Management B
oekom Research	C- medium	-	-
MSCI ESG Research	BBB	BB	B
VIGEO-EIRIS	Advanced Performance	Robust Performance	-
ISS Corporate Solutions -	Environmental & Social: 1-HIGHER DISCLOSURE Governance: 6 (Νοέμβριος 2018)	-	-
Forum Ethibel	Ethibel EXCELLENCE Investment Register	Ethibel EXCELLENCE Investment Register	Ethibel EXCELLENCE Investment Register

ΑΥΡΙΟ




AYPIO
AYPIO
AYPIO
AYPIO

Εταιρική Διακυβέρνηση, Διαχείριση Κινδύνων και Έλεγχοι

Εταιρική Διακυβέρνηση

Η Τράπεζα Πειραιώς, επιδιώκοντας τη διασφάλιση της αποτελεσματικής εταιρικής της οργάνωσης, της λειτουργίας της και της διοίκησής της, αλλά πρωτίστως τη διαφύλαξη των συμφερόντων όλων όσοι συνδέονται με αυτή, εφαρμόζει Σύστημα Εταιρικής Διακυβέρνησης.

Το Σύστημα Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας υιοθετεί και συμμορφώνεται με το σύνολο των νομοθετικών, θεσμικών και κανονιστικών πράξεων που διέπουν τη λειτουργία της.

Ειδικότερα, η Τράπεζα, ως ανώνυμη τραπεζική εταιρεία εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών, εφαρμόζει, όπως εκάστοτε ισχύουν, τις διατάξεις του νόμου για τις ανώνυμες εταιρείες, τις διατάξεις του Καταστατικού της και τις νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις που διέπουν την Εταιρική Διακυβέρνηση των εισηγμένων εταιρειών. Ως χρηματοπιστωτικός οργανισμός που εποπτεύεται από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, εφαρμόζει τις αυστηρότερες ειδικές νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις που ρυθμίζουν τις αρχές λειτουργίας και τα κριτήρια αξιολόγησης της Διοίκησης και των Συστημάτων Εσωτερικού Ελέγχου των πιστωτικών ιδρυμάτων.

Επιπλέον, η Τράπεζα έχει καταρτίσει και εφαρμόζει Εσωτερικό Κανονισμό Εταιρικής Διακυβέρνησης και Λειτουργίας (στο εξής «ο Κανονισμός»), ο οποίος αποτελεί εσωτερικό έγγραφο της Τράπεζας. Στον Κανονισμό ενσωματώνονται οι κανόνες που απορρέουν από το υποχρεωτικό θεσμικό πλαίσιο και υιοθετούνται οι βέλτιστες διεθνείς πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης. Στον Κανονισμό γίνεται αναλυτική αναφορά στις αρμοδιότητες και

τη λειτουργία των βασικών οργάνων της Τράπεζας, ιδίως του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών του, των κύριων Εκτελεστικών, Διοικητικών και λοιπών Επιτροπών, καθώς και των Μονάδων Εσωτερικού Ελέγχου, Διαχείρισης Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Τόσο το Καταστατικό της Τράπεζας όσο και ο Κανονισμός της, τα οποία είναι αναρτημένα στην ιστοσελίδα της (*www.piraeusbank.gr*), είναι υπό αναθεώρηση. Αυτό προκύπτει, μεταξύ άλλων, από την εφαρμογή από 01/01/2019 του νέου νόμου για τις ανώνυμες εταιρείες (Ν.4548/2018), ο οποίος αντικατέστησε τον ΚΝ.2190/1920, και την ανάγκη να εναρμονισθούν πλήρως με τις διατάξεις του νέου νόμου.

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

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

Γενική Συνέλευση

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

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

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

Ενημέρωση Επενδυτών-Αναλυτών

Η ενημέρωση των επενδυτών, θεσμικών και ιδιωτών, πραγματοποιείται από τη Μονάδα Corporate Development & Investor Relations, με ενεργό συμμετοχή της Ανώτατης Διοίκησης του Ομίλου. Παρέχεται συστηματική και σύμμετρη πληροφόρηση για την πορεία και τη στρατηγική του Ομίλου Πειραιώς. Καθ' όλη τη διάρκεια του 2018 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 651 συναντήσεις/ενημερώσεις με επενδυτές και αναλυτές, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό.

Η Τράπεζα Πειραιώς απέσπασε σημαντικές διακρίσεις στην ετήσια δημοσκόπηση της εται-

ρείας Extel για την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών κατά τη διάρκεια του 2018. Η δημοσκόπηση γίνεται με άμεση ψηφοφορία από τους παράγοντες της αγοράς (επενδυτές, αναλυτές, χρηματιστές, διαχειριστές κεφαλαίων κ.λπ.), και η Τράπεζα κατέλαβε τη δεύτερη στις κατηγορίες CEO και IRO για την παροχή των επενδυτικών υπηρεσιών της στην Ελλάδα.

Εξυπηρέτηση Μετόχων

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

Εταιρικές Ανακοινώσεις

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

Μετοχική Σύνθεση

Η Τράπεζα Πειραιώς έχει πολυμετοχική σύνθεση. Το σύνολο των κοινών μετόχων της Τράπεζας στις 31/12/2018 ανερχόταν σε περίπου 28.000. Από το σύνολο των κοινών μετοχών (436.659.164 κοινές μετοχές ονομαστικής αξίας €6,0 η καθεμία), το 26% κατεχόταν από το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας, ενώ το υπόλοιπο 74% από τον ιδιωτικό τομέα, και ειδικότερα 65% από νομικά πρόσωπα και 9% από φυσικά πρόσωπα.

Μετοχική σύνθεση 31.12.2018



Διοικητικό Συμβούλιο

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

Το παρόν Διοικητικό Συμβούλιο, σε συμμόρφωση με τον νόμο περί ανωνύμων εταιρειών, το καταστατικό της Τράπεζας και το RFA, απαρτίζεται από έντεκα (11) μέλη, συμπεριλαμβανομένου του εκπροσώπου του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας, σύμφωνα και με τις διατάξεις του Ν.3864/2010. Η σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας είναι σύμφωνη με τα ισχύοντα περί εκτελεστικών, μη εκτελεστικών και ανεξάρτητων μελών. Το Διοικητικό Συμβούλιο αποτελείται από δύο (2) εκτελεστικά και εννέα (9) μη εκτελεστικά μέλη. Εκτελεστικά μέλη θεωρούνται αυτά που ασχολούνται με τα καθημερινά θέματα διοίκησης της Τράπεζας, ενώ μη εκτελεστικά εκείνα που είναι επιφορτισμένα με την προαγωγή όλων των εταιρικών ζητημάτων. Πέντε (5) από τα μη εκτελεστικά μέλη είναι ανεξάρτητα μη εκτελεστικά,

δηλαδή δεν έχουν σχέση εξάρτησης με την Τράπεζα, σύμφωνα με τις επιταγές του νόμου.

Το RFA περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, και τις εξής προβλέψεις σχετικά με τη σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας:

01. Ο αριθμός των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου δεν μπορεί να είναι μικρότερος των επτά (7) και μεγαλύτερος των δεκαπέντε (15), ενώ επιτρέπεται αποκλειστικά μονός αριθμός μελών, συμπεριλαμβανομένου του εκπροσώπου του ΤΧΣ σύμφωνα με τον Ν.3864/2010.
02. Ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου πρέπει να είναι μη εκτελεστικό μέλος και δεν μπορεί να προεδρεύει ταυτόχρονα της Επιτροπής Ελέγχου και της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων.
03. Η πλειοψηφία των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου πρέπει να είναι μη εκτελεστικά, ενώ τουλάχιστον το 50% αυτών (στρογγυλοποιούμενο στον πλησιέστερο ακέραιο), και σε κάθε περίπτωση όχι λιγότερα από τρία (3), του Εκπροσώπου του ΤΧΣ μη συμπεριλαμβανομένου, πρέπει να είναι ανεξάρτητα κατά την έννοια του Ν.3016/2002 και της Σύστασης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής 2005/162/ΕC.
04. Το Διοικητικό Συμβούλιο πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον δύο (2) εκτελεστικά μέλη.

Παράλληλα, κατ΄επιταγή του θεσμικού πλαισίου (ιδίως του Ν.3864/2010 σε συνδυασμό με το RFA και τον Ν.4261/2014 όπως ισχύουν) αναφορικά με τη διοίκηση των πιστωτικών ιδρυμάτων, τα εκλεγέντα μέλη πρέπει να διαθέτουν τα κατάλληλα τυπικά και επαγγελματικά προσόντα, ώστε να διασφαλίζεται η αποτελεσματική εποπτεία της Τράπεζας επί του συνόλου της δραστηριότητάς της.

Ταυτόχρονα, τα εκλεγέντα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας υπόκεινται επίσης σε αξιολόγηση από τον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό (ΕΕΜ) της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, καθώς και από το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας, σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.

Επίσης, σύμφωνα με τον Ν.3864/2010, στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας μετέχει και εκπρόσωπος του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ). Οι αρμοδιότητές του ορίζονται στον Ν.3864/2010 και το RFA.

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

01. Το δικαίωμα να ζητεί τη σύγκληση της Γενικής Συνέλευσης των μετόχων.
02. Το δικαίωμα αρνησικυρίας στη λήψη οποιασδήποτε απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας:
    - σχετικής με τη διανομή μερισμάτων και την πολιτική παροχών και πρόσθετων απολαβών (bonus) προς τον Πρόεδρο, τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και τα λοιπά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, καθώς και προς όσους έχουν τη θέση ή εκτελούν καθήκοντα Γενικού Διευθυντή, αλλά και προς τους Αναπληρωτές τους,
    - εφόσον η υπό συζήτηση απόφαση δύναται να θέσει σε κίνδυνο τα συμφέροντα των καταθετών ή να επηρεάσει σοβαρά τη ρευστότητα ή τη φερεγγυότητα ή την εν γένει συνετή και εύρυθμη λειτουργία του πιστωτικού ιδρύματος (όπως επιχειρηματική στρατηγική, διαχείριση στοιχείων ενεργητικού κ.λπ.),
    - που αφορά εταιρικές πράξεις της παραγράφου 3 του άρθρου 7Α του Ν.3864/2010 και η οποία απόφαση δύναται να επηρεάσει σημαντικά τη συμμετοχή του Ταμείου στο μετοχικό κεφάλαιο της Τράπεζας.
03. Το δικαίωμα να ζητεί την αναβολή επί τρεις εργάσιμες ημέρες της Συνεδρίασης του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας προκειμένου να λάβει οδηγίες από την Εκτελεστική Επιτροπή του Ταμείου. Το δικαίωμα αυτό μπορεί να ασκηθεί έως το πέρας της συνεδρίασης του

Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας.
04. Το δικαίωμα να ζητεί τη σύγκληση του Διοικητικού Συμβουλίου.
05. Το δικαίωμα να εγκρίνει τον Οικονομικό Διευθυντή (CFO).

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

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

01. Ο Εκπρόσωπος του ΤΧΣ στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας έχει το δικαίωμα να συμμετέχει στις εξής Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου:
    - Επιτροπή Ελέγχου
    - Επιτροπή Κινδύνων
    - Επιτροπή Αποδοχών
    - Επιτροπή Ανάδειξης Υποψήφιων Μελών ΔΣ
    - Επιτροπή Στρατηγικής
02. Ο Εκπρόσωπος του ΤΧΣ δύναται να ζητά την προσθήκη θεμάτων ημερήσιας διάταξης στις συνεδριάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών της Τράπεζας στις οποίες συμμετέχει.
03. Ο Εκπρόσωπος του ΤΧΣ δύναται να ζητά την προσθήκη θεμάτων ημερήσιας διάταξης σε Γενική Συνέλευση που συγκαλεί το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας.
04. Το ΤΧΣ διατυπώνει την προηγούμενη σύμφωνη γνώμη του αναφορικά με έναν αριθμό θεμάτων που χαρακτηρίζονται ως ουσιώδη, μεταξύ των οποίων:
    - το Σχέδιο Αναδιάρθρωσης και οποιεσδήποτε τροποποιήσεις αυτού,
    - την πολιτική συνδεδεμένων οφειλετών (connected borrowers) και τυχόν τροποποιήσεις, αναθεωρήσεις ή παρεκκλίσεις από αυτή,
    - σημαντικές σε αξία συναλλαγές και εταιρικοί μετασχηματισμοί,
    - την πολιτική διαχείρισης των μη εξυπηρετούμενων δανείων, καθώς και τυχόν τροποποιήσεις, αναθεωρήσεις ή παρεκκλίσεις από αυτήν.
05. Το ΤΧΣ δύναται να επισκοπεί την ετήσια αξιολόγηση του Διοικητικού Συμβουλίου. Επιπλέον, βάσει της κατά τις διατάξεις του Ν.3864/2010 αξιολόγησης που διενεργεί το ίδιο ή της επισκόπησης της ετήσιας αυτοαξιολόγησης του Διοικητικού Συμβουλίου, το ΤΧΣ δύναται να προβεί σε συγκεκριμένες προτάσεις για βελτιώσεις και τυχόν αλλαγές στο πλαίσιο Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας.
06. Το ΤΧΣ παρακολουθεί την υλοποίηση του Σχεδίου Αναδιάρθρωσης και του πλαισίου διαχείρισης των μη εξυπηρετούμενων δανείων της Τράπεζας, καθώς και την απόδοση της Τράπεζας σε σχέση με αυτά.

Η διάρκεια της θητείας των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας είναι 3ετής, παρατείνεται δε μέχρι την Τακτική Γενική Συνέλευση (ΤΓΣ) που συνέρχεται μετά τη λήξη της θητείας τους. Το παρόν Διοικητικό Συμβούλιο εξελέγη από την ΤΓΣ της 28ης Ιουνίου 2017 και ως εκ τούτου η θητεία του λήγει την 28η Ιουνίου 2020, παρατεινόμενη κατά τα ανωτέρω.

Αν κάποιο μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου παραιτηθεί, πεθάνει ή εκπέσει από το αξίωμά του με οποιονδήποτε τρόπο, ή κηρυχθεί έκπτωτο με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου λόγω αδικαιολόγητης απουσίας από τις συνεδριάσεις επί τρεις (3) συνεχείς μήνες, το Διοικητικό Συμβούλιο δύναται να συνεχίσει τη διαχείριση και εκπροσώπηση της Τράπεζας χωρίς την αντικατάσταση των ελλειπόντων μελών εφόσον τα εναπομείναντα μέλη είναι τουλάχιστον εννέα (9). Σε περίπτωση που τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου μειωθούν κάτω από εννέα (9), το Διοικητικό Συμβούλιο υποχρεούται να εκλέξει αντικαταστάτες για το υπόλοιπο της θητείας του μέλους που αντικαθίσταται τουλάχιστον μέχρι του αριθμού των εννέα (9). Η απόφαση της εκλογής υποβάλλεται στην απαιτούμενη κατά τον νόμο δημοσιότητα και ανακοινώνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο στην αμέσως προσεχή Γενική Συνέλευση.

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας απαρτίζεται από μέλη με διεθνή εμπειρία σε υψηλόβαθμες διευθυντικές θέσεις και τεχνογνωσία, σε στρατηγικής σημασίας τομείς της οικονομικής δραστηριότητας, όπως η τραπεζική αγορά, η ελεγκτική, η διαχείριση κινδύνων, η διαχείριση και αναδιάρθρωση προβληματικών δανείων, η διοίκηση οντοτήτων δημοσίου ενδιαφέροντος και η χρηματοοικονομική διοίκηση, καθώς και σε περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα.

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

Το παρόν Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας έχει την παρακάτω σύνθεση, όπως αυτή διαμορφώθηκε έπειτα από μεταβολές (παραιτήσεις, αντικαταστάσεις μελών), την ανασυγκρότηση του Διοικητικού Συμβουλίου σε σώμα και τον ορισμό των εκτελεστικών και μη εκτελεστικών μελών, σύμφωνα με τον Ν.3016/2002:

Γεώργιος Χαντζηνικολάου του Πέτρου
Πρόεδρος ΔΣ, Μη Εκτελεστικό Μέλος
Karel De Boeck του Gerard
Αντιπρόεδρος ΔΣ, Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος
Χρήστος Μεγάλου του Ιωάννη
Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος
Γεώργιος Γεωργακόπουλος του Γρηγορίου
Εκτελεστικό Μέλος
Βενετία Κοντογούρη του Γεράσιμου
Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος
Arne Berggren του Sten
Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος
Enrico Tommaso Cucchiani του Clemente
Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος
David Hexter του Richard
Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος
Σολομών Μπεράχας του Αλβέρτου
Μη Εκτελεστικό Μέλος
Αλέξανδρος Βλαδές του Ζήση
Μη Εκτελεστικό Μέλος
Per Anders Fasth του Jörgen
Μη Εκτελεστικό Μέλος, Εκπρόσωπος του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας σύμφωνα με τον Ν.3864/2010

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

Σε συνέχεια του δεύτερου προγράμματος οικονομικής προσαρμογής της Ελλάδας και στο πλαίσιο των δεσμεύσεων που έχει αναλάβει η Ελληνική Κυβέρνηση, είχε διοριστεί στην Τράπεζα ως Εμπιστευματοδόχος Εποπτείας (Monitoring Trustee) η εταιρεία KPMG. Ο Monitoring Trustee είναι υπεύθυνος για την επίβλεψη του Σχεδίου Αναδιάρθρωσης της Τράπεζας, καθώς και των δεσμεύσεων που το συνοδεύουν σε συμμόρφωση με τους κανόνες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής περί κρατικών ενισχύσεων. Οι αρμοδιότητές του περιελάμβαναν μεταξύ άλλων την εξακρίβωση της τήρησης των κανόνων ορθής διακυβέρνησης. Στο πλαίσιο αυτό, εκπρόσωποι του Monitoring Trustee μετείχαν μέχρι την 31η Δεκεμβρίου 2018 (τέλος της περιόδου αναδιάρθρωσης) ως παρατηρητές στις συνεδριάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου, καθώς και σε εκτελεστικές επιτροπές και άλλες σημαντικές επιτροπές, συμπεριλαμβανομένων των Επιτροπών Κινδύνων και Ελέγχου.

Από την 1η Ιανουαρίου 2019 οι ανωτέρω Παρατηρητές δεν παρίστανται πλέον σε συνεδριάσεις Διοικητικού Συμβουλίου ή Επιτροπών.

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας Πειραιώς βρίσκεται σε συνεχή εγρήγορση επιδεικνύοντας τη δέουσα επιμέλεια κατά την άσκηση των καθηκόντων του. Ειδικότερα, το Διοικητικό Συμβούλιο, μέσα από οργανωμένες δράσεις, υποστηρίζει την υγιή επιχειρηματικότητα, επενδύει στη στοχευμένη επαγγελματική εκπαίδευση –βοηθώντας τους νέους να ενταχθούν δυναμικά στην αγορά–, συνεργάζεται με τον παραγωγικό και επι-

χειρηματικό κόσμο της ελληνικής οικονομίας, συμπεριλαμβανομένων των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, ιδιαίτερα του τουριστικού και του αγροτικού τομέα, και με υπευθυνότητα και συνέπεια στηρίζει την προσπάθεια για την επανεκκίνηση της ελληνικής οικονομίας.

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

Σε κάθε περίπτωση, η Τράπεζα αναγνωρίζει τη σημασία και τα οφέλη της διαφοροποίησης για τη διατήρηση και την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της καινοτομίας, καθώς και για την επίτευξη της μέγιστης ομαδικής αποτελεσματικότητας και απόδοσης. Στο πλαίσιο αυτό, κατά την ανάδειξη των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου ή και ανώτερων διοικητικών στελεχών της Τράπεζας, λαμβάνεται υπόψη ένας συνδυασμός στοιχείων στα οποία περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, οι δεξιότητες, οι ικανότητες, τα προσόντα, η εμπειρία, το επαγγελματικό και εκπαιδευτικό υπόβαθρο, το γένος, το φύλο, η ηλικία και άλλες ιδιότητες, οι οποίες ποικίλλουν ανάλογα με τις εκάστοτε τυχόν διαπιστωθείσες ελλείψεις και τις επιχειρησιακές και στρατηγικές ανάγκες της Τράπεζας.

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

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

Αναλυτικά για τις αρμοδιότητες του ΔΣ, τη λειτουργία του, την τρέχουσα σύνθεσή του, και σύντομα βιογραφικά των μελών του, βλ.:
www.piraeusbankgroup.com>Ενημέρωση Επενδυτών>Εταιρική Διακυβέρνηση>Σύνθεση Διοικητικού Συμβουλίου

Επιτροπές

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

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

Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου

Επιτροπή Ελέγχου (Audit Committee)

Η Επιτροπή Ελέγχου αποτελείται από μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας, η πλειοψηφία των οποίων, συμπεριλαμβανομένου του Προέδρου, είναι ανεξάρτητα. Στην Επιτροπή Ελέγχου συμμετέχει με πλήρη δικαιώματα ψήφου ο Εκπρόσωπος του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.3864/2010. Τα μέλη της Επιτροπής ορίζονται από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων της Τράπεζας με τριετή θητεία μετά από πρόταση του Διοικητικού Συμβουλίου, το οποίο έχει, με τη συνδρομή της Επιτροπής Ανάδειξης Υποψηφίων Μελών ΔΣ, την ευθύνη της επιλογής κατάλληλων μελών. Ο Πρόεδρος της Επιτροπής ορίζεται από τα μέλη της ή εκλέγεται από τη Γενική Συνέλευση της Τράπεζας. Η Επιτροπή επικουρείται από Εκτελεστικό Γραμματέα και η λειτουργία της διέπεται από την Πράξη Διοικητή Τράπεζας Ελλάδος 2577/2006 και το άρθρο 44 του Ν.4449/2017, τις σχετικές επισημάνσεις, διευκρινίσεις και συστάσεις των Εποπτικών Αρχών, καθώς και συμπληρωματικά από τον Κανονισμό Λειτουργίας της.

Στις συνεδριάσεις της Επιτροπής Ελέγχου παρίστανται, χωρίς δικαίωμα ψήφου, οι Παρατηρητές του Monitoring Trustee (μέχρι 31/12/2018) και του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας.

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

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

01. Η επίβλεψη και αξιολόγηση των διαδικασιών κατάρτισης των ετήσιων και ενδιάμεσων χρηματοοικονομικών καταστάσεων του Ομίλου και της Τράπεζας πριν από τη δημοσίευσή τους.
02. Η επίβλεψη του διενεργούμενου από τους τακτικούς ορκωτούς ελεγκτές-λογιστές ελέγχου των ετήσιων και η επισκόπηση των ενδιάμεσων χρηματοοικονομικών καταστάσεων του Ομίλου και της Τράπεζας και η σε τακτική βάση συνεργασία μαζί τους.
03. Η διασφάλιση της ανεξαρτησίας των ορκωτών ελεγκτών-λογιστών, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.
04. Η υποβολή πρότασης προς το Διοικητικό Συμβούλιο για την επιλογή των τακτικών ορκωτών ελεγκτών-λογιστών.
    Η Επιτροπή υποβάλλει επίσης, όποτε το κρίνει σκόπιμο, πρόταση για την αντικατάσταση ή την εναλλαγή τους, και είναι υπεύθυνη για τη διαδικασία επιλογής ορκωτών ελεγκτών-λογιστών σύμφωνα με το άρθρο 16 του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 575/2014 σε συνδυασμό με το άρθρο 44 του Ν.4449/2017 και το άρθρο 13 του Ν.3864/2010.
05. Η υποβολή προτάσεων για την αντιμετώπιση των αδυναμιών που έχουν διαπιστωθεί και η παρακολούθηση της εφαρμογής των μέτρων που αποφασίζονται από το Διοικητικό Συμβούλιο.
06. Η υποβολή προτάσεων για τις ειδικές περιοχές όπου επιβάλλεται η διενέργεια πρόσθετων ελέγχων από τους εσωτερικούς ή εξωτερικούς ελεγκτές.
07. Η παρακολούθηση και η ετήσια αξιολόγηση της επάρκειας και αποτελεσματικότητας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου (ΣΕΕ) σε επίπεδο Τράπεζας και Ομίλου, με βάση τα σχετικά στοιχεία και πληροφορίες που παρέχονται από τον Εσωτερικό Έλεγχο Ομίλου (ΕΕΟ), καθώς και από τους τακτικούς ορκωτούς ελεγκτές-λογιστές και άλλα εποπτικά όργανα.
08. Η αξιολόγηση του έργου του Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου, με έμφαση σε θέματα που σχετίζονται με τον βαθμό ανεξαρτησίας του, την ποιότητα και το εύρος των ελέγχων που διενεργεί, τις προτεραιότητες που προσδιορίζονται από μεταβολές του οικονομικού περιβάλλοντος, των συστημάτων και του επιπέδου των κινδύνων και την εν γένει αποτελεσματικότητα της λειτουργίας του.

09. Ο προσδιορισμός του εύρους κάλυψης και η επιλογή και ανάθεση περιοδικά, τουλάχιστον ανά τριετία, σε ορκωτούς ελεγκτές-λογιστές, της αξιολόγησης της επάρκειας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου.
10. Η παρακολούθηση και αξιολόγηση, σε ετήσια βάση, του έργου της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου.
11. Η παρακολούθηση και αξιολόγηση σε ετήσια βάση, της Έκθεσης του Αρμόδιου Διευθυντικού Στελέχους (ΑΔΣ) για το Ξέπλυμα Χρήματος και τη Χρηματοδότηση της Τρομοκρατίας.

Επιτροπή Κινδύνων

Η Επιτροπή Κινδύνων ορίζεται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας και αποτελείται από μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου με κατάλληλες γνώσεις, δεξιότητες και ειδίκευση προκειμένου να κατανοούν και να παρακολουθούν τη στρατηγική ανάληψης κινδύνων της Τράπεζας. Στην Επιτροπή συμμετέχει με πλήρη δικαιώματα ψήφου ο Εκπρόσωπος του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.3864/2010. Τουλάχιστον το ένα τρίτο (1/3) των μελών, συμπεριλαμβανομένου του Προέδρου, πληροί τα κριτήρια ανεξαρτησίας των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου σύμφωνα με τον Ν.3016/2002 και τη σχετική Σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής 2005/162/ΕC.

Στις συνεδριάσεις της Επιτροπής Κινδύνων παρίστανται επίσης, χωρίς δικαίωμα ψήφου, οι Παρατηρητές του Monitoring Trustee (μέχρι 31/12/2018) και του ΤΧΣ.

Ο Πρόεδρος της Επιτροπής διαθέτει σημαντική εμπειρία στην εμπορική τραπεζική, και κατά προτίμηση στη διαχείριση κινδύνων και κεφαλαίου ή/και τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων δανείων, καθώς επίσης και εξοικείωση με το τοπικό και διεθνές κανονιστικό πλαίσιο.

Τα μέλη της Επιτροπής Κινδύνων διαθέτουν στο σύνολό τους επαρκείς γνώσεις και προηγούμενη εμπειρία στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών ή στον κλάδο της εμπορικής τραπεζικής, και τουλάχιστον ένα (1) μέλος είναι εξειδικευμένο στους τομείς διαχείρισης κινδύνων και κεφαλαιακής επάρκειας, και έχει εξοικείωση με το τοπικό και διεθνές κανονιστικό πλαίσιο.

Η Επιτροπή επικουρείται από Εκτελεστικό Γραμματέα και Γραμματέα. Εκτελεστικός Γραμματέας ορίζεται από το Διοικητικό Συμβούλιο ο εκάστοτε Επικεφαλής του Τομέα Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου (Chief Risk Officer Ομίλου).

Η θητεία των μελών της Επιτροπής δεν μπορεί να υπερβαίνει τη θητεία του Διοικητικού Συμβουλίου (τρία έτη), αλλά το Διοικητικό Συμβούλιο δικαιούται να τα παύει ή να τα αντικαθιστά οποτεδήποτε.

Η Επιτροπή συνεδριάζει, κατόπιν πρόσκλησης του Προέδρου της, όσες φορές κρίνει απαραίτητο για επιτέλεση της αποστολής της, αλλά πάντως όχι λιγότερο από μία (1) φορά τον μήνα.

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

01. Ύπαρξη της κατάλληλης στρατηγικής για την ανάληψη των κινδύνων και τον καθορισμό αποδεκτών ανώτατων ορίων ανάληψης κινδύνων, καθώς επίσης και την εποπτεία της εφαρμογής τους.
02. Καθιέρωση αρχών και κανόνων που θα διέπουν τη διαχείριση κινδύνων όσον αφορά την αναγνώριση, πρόβλεψη, μέτρηση, παρακολούθηση, έλεγχο και αντιμετώπισή τους.

03. Ανάπτυξη εσωτερικού συστήματος διαχείρισης κινδύνων και την ενσωμάτωση κατάλληλων πολιτικών διαχείρισης κινδύνων στη λήψη των επιχειρηματικών αποφάσεων.
04. Συμμόρφωση της Τράπεζας και του Ομίλου μέσω αυστηρών και αξιόπιστων διαδικασιών με όσα προβλέπει το θεσμικό πλαίσιο για τη λειτουργία διαχείρισης κινδύνων.

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

Επιτροπή Αποδοχών

Η Επιτροπή Αποδοχών αποτελείται από μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας, η πλειοψηφία των οποίων, συμπεριλαμβανομένου του Προέδρου, είναι ανεξάρτητα. Στην Επιτροπή συμμετέχει με πλήρη δικαιώματα ψήφου ο Εκπρόσωπος του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.3864/2010. Τουλάχιστον ένα (1) μέλος της Επιτροπής έχει επαρκή εξειδίκευση στη διαχείριση κινδύνων και σε ελεγκτικά θέματα προκειμένου να διασφαλίζει την ευθυγράμμιση της πολιτικής αποδοχών με το προφίλ κινδύνου της Τράπεζας. Η Επιτροπή προεδρεύεται από ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος.

Επιπλέον, παρατηρητές του Monitoring Trustee (μέχρι 31/12/2018) και του ΤΧΣ παρίστανται στις συνεδριάσεις της Επιτροπής, χωρίς δικαίωμα ψήφου.

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

Η Επιτροπή Αποδοχών συνεδριάζει με πρόσκληση του Προέδρου της όσες φορές κρίνει απαραίτητο για επιτέλεση της αποστολής της, αλλά πάντως όχι λιγότερο από μία (1) φορά σε κάθε ημερολογιακό έτος.

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

01. Υποβάλλει προτάσεις στα μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου σχετικά με τις αποδοχές της Διοίκησης και άλλων μελών του προσωπικού που έχουν επίπτωση στο προφίλ κινδύνου της Τράπεζας, ιδίως των εκτελεστικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και των υψηλότερα αμειβόμενων εργαζόμενων.
02. Εξασφαλίζει την επάρκεια της πληροφόρησης που παρέχεται στους μετόχους σχετικά με τις πολιτικές και πρακτικές αποδοχών.
03. Ενημερώνει και συμβουλεύει τα μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου για θέματα σχετικά με τον σχεδιασμό, την αναθεώρηση και την επίβλεψη εφαρμογής της Πολιτικής Αποδοχών.
04. Εισηγείται διορθωτικές ενέργειες σε περίπτωση που διαπιστώσει αδυναμίες στην εφαρμογή της Πολιτικής Αποδοχών ή παρεκκλίσεις από αυτή.
05. Αξιολογεί τους μηχανισμούς και τα συστήματα που έχουν υιοθετηθεί, προκειμένου να εξασφαλισθεί ότι το σύστημα αποδοχών λαμβάνει υπόψη όλα τα είδη κινδύνων, τη ρευστότητα και την κεφαλαιακή επάρκεια και ότι η Πολιτική Αποδοχών στο σύνολό της είναι συμβατή και προωθεί τη συνετή και αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων σε εναρμόνιση με την επιχειρηματική στρατηγική, τους στόχους, την εταιρική κουλτούρα και αξίες και τα μακροπρόθεσμα συμφέροντα του Ομίλου.
06. Επιβλέπει άμεσα τις αποδοχές των ανώτατων στελεχών της Διαχείρισης Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου και διασφαλίζει ότι οι αποδοχές του προσωπικού της

Τράπεζας στις εσωτερικές Μονάδες ελέγχου (Διαχείριση Κινδύνων, Εσωτερικός Έλεγχος και Κανονιστική Συμμόρφωση) δεν συνδέονται με τις επιδόσεις των επιχειρηματικών Μονάδων που επιβλέπουν.

07. Λαμβάνει και αξιολογεί τις εκθέσεις του Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου, οι οποίες υποβάλλονται σε περιοδική βάση και τουλάχιστον ετησίως, μέσω των οποίων η εν λόγω Μονάδα υποβάλλει τα ευρήματα που προκύπτουν από τον κεντρικό και ανεξάρτητο έλεγχο της Πολιτικής Αποδοχών, καθώς και τις προτάσεις της για πιθανή αναθεώρηση της εφαρμοζόμενης Πολιτικής Αποδοχών, με γνώμονα ιδίως την αποφυγή της ανάληψης υπερβολικού κινδύνου ή άλλων συμπεριφορών που είναι ασύμβατες με τους στόχους της Τράπεζας.
08. Διασφαλίζει την προσήκουσα συμβουλευτική συμβολή των αρμόδιων Μονάδων της Τράπεζας (Διαχείρισης Κινδύνου, Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εσωτερικού Ελέγχου, Προσωπικού και Στρατηγικού Σχεδιασμού) στη διαμόρφωση, αναθεώρηση και συνεπή εφαρμογή της Πολιτικής Αποδοχών, καθώς και των εξωτερικών εμπειρογνωμόνων, όταν κρίνεται αναγκαίο από το Διοικητικό Συμβούλιο.

Επιτροπή Ανάδειξης Υποψήφιων Μελών ΔΣ

Η Επιτροπή Ανάδειξης Υποψήφιων Μελών ΔΣ αποτελείται από μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, η πλειοψηφία των οποίων, συμπεριλαμβανομένου του Προέδρου, είναι ανεξάρτητα. Στην Επιτροπή συμμετέχει με πλήρη δικαιώματα ψήφου ο εκπρόσωπος του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.3864/2010. Η Επιτροπή επικουρείται από Εκτελεστικό Γραμματέα.

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

Η Επιτροπή συνεδριάζει, κατόπιν πρόσκλησης του Προέδρου της, όσες φορές κρίνει απαραίτητο για την επιτέλεση της αποστολής της.

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

Η Επιτροπή Ανάδειξης Υποψήφιων έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

01. Εντοπίζει και προτείνει προς έγκριση από το Διοικητικό Συμβούλιο ή από τη Γενική Συνέλευση υποψηφίους για τις κενές θέσεις του Διοικητικού Συμβουλίου.
02. Αξιολογεί τον συνδυασμό ευρύτητας γνώσεων ανά αντικείμενο, δεξιοτήτων και εμπειρίας των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου.
03. Προβαίνει στην περιγραφή των επιμέρους δεξιοτήτων και προσόντων που κατά την κρίση της απαιτούνται για την πλήρωση των θέσεων των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και εκτιμά τον χρόνο που πρέπει να αφιερώνεται στην αντίστοιχη θέση.
04. Αξιολογεί περιοδικά και τουλάχιστον ετησίως τη δομή, το μέγεθος, τη σύνθεση και την απόδοση του Διοικητικού Συμβουλίου και απευθύνει συστάσεις προς αυτό σχετικά με τυχόν αλλαγές που κρίνει σκόπιμες.
05. Επανεξετάζει περιοδικά την πολιτική που εφαρμόζει το Διοικητικό Συμβούλιο για την επιλογή και τον διορισμό ανώτερων διοικητικών στελεχών και απευθύνει συστάσεις προς αυτό.

Επιτροπή Στρατηγικής

Η Επιτροπή Στρατηγικής αποτελείται από μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου και προεδρεύεται από τον Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου. Στην Επιτροπή συμμετέχει με πλήρη δικαιώματα ψήφου ο Εκπρόσωπος του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.3864/2010. Η Επιτροπή επικουρείται από Γραμματέα που ορίζεται από το Διοικητικό Συμβούλιο.

Επίσης, στις συνεδριάσεις της Επιτροπής Στρατηγικής παρίστανται, χωρίς δικαίωμα ψήφου, οι Παρατηρητές του Monitoring Trustee (έως 31/12/2018) και του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας.

Οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Στρατηγικής αφορούν τόσο την Τράπεζα Πειραιώς όσο και τις θυγατρικές της.

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

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

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

Επιτροπή Δεοντολογίας Διοικητικού Συμβουλίου

Με την υπ' αριθμ. 1433/28.11.2018 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας, συστάθηκε στις αρχές του 2019 η Επιτροπή Δεοντολογίας του Διοικητικού Συμβουλίου. Η Επιτροπή συνεδριάζει με απαρτία, τουλάχιστον, του ημίσεος των μελών της (τυχόν δεκαδικός αριθμός στρογγυλοποιείται στην επόμενη ακέραια μονάδα) και αποφασίζει με πλειοψηφία 2/3 των παρόντων μελών. Σε όλες τις συνεδριάσεις της Επιτροπής, ανάλογα με τα θέματα ημερήσιας διάταξης και εφόσον κρίνεται σκόπιμο, δύνανται να παρευρίσκονται και άλλα στελέχη του Ομίλου.

Βασικός σκοπός της Επιτροπής είναι να εξετάζει και να αποφαίνεται για θέματα Δεοντολογίας, τα οποία εμπίπτουν στην αρμοδιότητα των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, να

διασφαλίζει χρηστή διακυβέρνηση, σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας & Ηθικής και τις εσωτερικές πολιτικές της Τράπεζας, καθώς και να εποπτεύει τα προγράμματα ή δράσεις περιβαλλοντικής και εταιρικής υπευθυνότητας που εφαρμόζει η Τράπεζα. Η Επιτροπή έχει επίσης την ευθύνη επισκόπησης του Κώδικα Δεοντολογίας & Ηθικής της Τράπεζας και διατύπωσης προτάσεων για βελτιώσεις, μετά από εισήγηση των συναρμόδιων υπηρεσιακών Μονάδων, σε ορίζοντα τριετούς αναθεώρησης από το Διοικητικό Συμβούλιο.

Αναλυτικά για τις αρμοδιότητες και τον τρόπο λειτουργίας των Επιτροπών ΔΣ, βλ.: www.piraeusbankgroup.com>Ενημέρωση Επενδυτών>Εταιρική Διακυβέρνηση>Διοικητικό Συμβούλιο & Βασικές Επιτροπές

Κύριες Εκτελεστικές και Διοικητικές Επιτροπές και Συμβούλια

Εκτελεστική Επιτροπή Ομίλου

Η Εκτελεστική Επιτροπή Ομίλου απαρτίζεται από ανώτατα διοικητικά στελέχη της Τράπεζας και προεδρεύεται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, Εκτελεστικό Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου. Έως την 31η/12/2018, στις συνεδριάσεις της Εκτελεστικής Επιτροπής Ομίλου παρίστατο, χωρίς δικαίωμα ψήφου, ο Παρατηρητής του Monitoring Trustee.

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

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

01. Παρακολουθεί την εφαρμογή του Επιχειρηματικού Σχεδίου (Business Plan) και του Σχεδίου Αναδιάρθρωσης (Restructuring Plan) της Τράπεζας και του Ομίλου και λαμβάνει τις αναγκαίες αποφάσεις για την επίτευξη των στόχων που περιλαμβάνονται εκεί. Στην πρώτη Συνεδρίαση της Επιτροπής στην έναρξη κάθε τριμήνου, ο CFO του Ομίλου και ο Επικεφαλής του Επιχειρηματικού Σχεδιασμού παρουσιάζουν στην Επιτροπή αναφορά με την πρόοδο υλοποίησης τόσο του Business Plan όσο και του Restructuring Plan και επισημαίνουν τυχόν σημεία τα οποία χρήζουν ιδιαίτερης προσοχής.
02. Χαράσσει τις κατευθύνσεις του Προϋπολογισμού και εισηγείται τον Ετήσιο Προϋπολογισμό στο Διοικητικό Συμβούλιο.
03. Στην αρχή εκάστου έτους ο Επικεφαλής κάθε επιχειρηματικής δραστηριότητας ή τομέα υποστήριξης παρουσιάζει στην Εκτελεστική Επιτροπή συνοπτικά το Business Plan των περιοχών ευθύνης του μαζί με συνοπτικά στοιχεία του προϋπολογισμού του και στο τέλος εκάστου εξαμήνου συνοπτικό απολογισμό υλοποίησής του.
04. Συγκροτεί Διοικητικές Επιτροπές και καθορίζει τη σύνθεση και τις αρμοδιότητές τους.
05. Εγκρίνει, συμπληρώνει ή τροποποιεί λογιστικές αρχές του Ομίλου μετά από εισήγηση της Δ/νσης Οικονομικών Υπηρεσιών.
06. Αποφασίζει την πολιτική επιτοκίων και το πλαίσιο τιμολόγησης προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρει η Τράπεζα.
07. Εγκρίνει την εισαγωγή νέων, καθώς και τη σημαντική διαφοροποίηση υφιστάμενων προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας και των προϊόντων ρυθμίσεων, και καθορίζει την πολιτική τιμολόγησής τους πριν από την έναρξη διάθεσής τους σε πελάτες.
08. Εγκρίνει τη στρατηγική Marketing και τις χορηγίες και παρακολουθεί την υλοποίηση και την αποτελεσματικότητά τους.
09. Ο επικεφαλής του Marketing παρουσιάζει στην αρχή εκάστου έτους τη στρατηγική του Marketing της Τράπεζας, καθώς και σε κατάλληλο χρόνο τα αποτελέσματα των ποιοτικών ερευνών και των μετρήσεων ικανοποίησης των πελατών.
10. Εγκρίνει τη στρατηγική τεχνολογικών υποδομών του Ομίλου.
11. Εγκρίνει την έναρξη συνεργασιών σε τομείς ή κλάδους της οικονομίας, μετά από σχετική εισήγηση των επικεφαλής των αρμόδιων επιχειρηματικών Μονάδων ή Μονάδων υποστήριξης.

12. Παρακολουθεί και εποπτεύει την εφαρμογή των κανόνων και προγραμμάτων Εταιρικής Διακυβέρνησης και αποφασίζει τη λήψη μέτρων κανονιστικής συμμόρφωσης μετά από εισήγηση των αρμόδιων Μονάδων ή Επιτροπών.
13. Εγκρίνει τα προγράμματα ανθρώπινου δυναμικού (εθελούσιας εξόδου, αμοιβών, ασφαλιστικών και λοιπών παροχών), στο πλαίσιο πάντοτε της εγκεκριμένης Πολιτικής Προσωπικού (ΠΔΤΕ 2650/2012) κατ' ανάθεση της σχετικής αρμοδιότητας του άρθρου 3 §2 του Ν.3016/2002 από το Διοικητικό Συμβούλιο.
14. Καθορίζει, εντός του εύρους των δικών της εγκριτικών ορίων, τα εγκριτικά όρια των Διοικητικών Επιτροπών και Στελεχών της Τράπεζας για θέματα που δεν άπτονται της έγκρισης πιστοδοτήσεων.
15. Ενημερώνει μέσω του Προέδρου της το Διοικητικό Συμβούλιο, σε τριμηνιαία τουλάχιστον βάση, ότι η λειτουργία της Επιτροπής είναι σύμφωνη με την επιχειρησιακή στρατηγική και τη στρατηγική κινδύνων της Τράπεζας.

Συμβούλιο Εποπτείας και Διαχείρισης Καθυστερήσεων (ΣΕΚ)

Το ΣΕΚ αποτελείται από δεκαπέντε (15) μέλη, με Πρόεδρο έναν Ανώτερο Γενικό Διευθυντή της Τράπεζας. Μέλη του Συμβουλίου είναι Ανώτεροι Γενικοί Διευθυντές, Γενικοί Διευθυντές, καθώς και άλλα στελέχη της Ανώτατης Διοίκησης της Τράπεζας. Το ΣΕΚ συστάθηκε στο πλαίσιο της στρατηγικής της Τράπεζας για την αποτελεσματική διαχείριση των προβληματικών απαιτήσεων. Σκοπός του είναι η κατάρτιση της στρατηγικής διαχείρισης των ανοιγμάτων σε καθυστέρηση και των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων, η δημιουργία ενός σύγχρονου συστήματος παρακολούθησης αυτών των απαιτήσεων και η διαμόρφωση των αναγκαίων ανά χαρτοφυλάκιο τύπων ρυθμίσεών τους. Επίσης, η διασφάλιση των βέλτιστων δομών και πόρων για την αποτελεσματική λειτουργία των Μονάδων διαχείρισης των καθυστερήσεων και ο καθορισμός του εύρους των αρμοδιοτήτων των οργάνων και των προσώπων που συμμετέχουν στη διαχείριση των καθυστερήσεων. Τέλος, η έγκριση των προγραμμάτων ρυθμίσεων και η ανά τρίμηνο ενημέρωση του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας.

Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού-Παθητικού (ALCO)

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

Ανώτατη Επιτροπή Πιστοδοτήσεων

Η Επιτροπή είναι επταμελής, με Πρόεδρο τον Chief Risk Officer. Μέλη της Επιτροπής είναι Γενικοί Διευθυντές, Αναπληρωτές Γενικοί και Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές, ενώ η Επιτροπή επικουρείται από Εκτελεστικό Γραμματέα. Η Επιτροπή συνεδριάζει σε τακτική εβδομαδιαία βάση και είναι αρμόδια για εγκρίσεις πιστοδοτήσεων και αναδοχές κινδύνων. Οι αρμοδιότητές της αφορούν τόσο την Τράπεζα Πειραιώς όσο και τις ενοποιημένες θυγατρικές της στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Recovery Credit Committee

Η Επιτροπή είναι εννεαμελής, με Πρόεδρο τον Chief Risk Officer. Μέλη της Επιτροπής είναι Ανώτεροι Γενικοί Διευθυντές, Γενικοί Διευθυντές, Αναπληρωτές Γενικοί Διευθυντές και Σύμβουλοι Διοίκησης, ενώ η Επιτροπή επικουρείται από Εκτελεστικό Γραμματέα. Η Επιτροπή συνεδριάζει σε τακτική εβδομαδιαία βάση και εγκρίνει θέματα που αφορούν πιστούχους αρμοδιότητας RBU. Οι αρμοδιότητές της αφορούν τόσο την Τράπεζα Πειραιώς όσο και τις ενοποιημένες θυγατρικές της στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Επιτροπή Σχεδιασμού IT και Ποιότητας Λειτουργίας

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

Επιτροπή Δαπανών

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

Επιτροπή Εταιρικής Υπευθυνότητας

Η Επιτροπή είναι οκταμελής, με Πρόεδρο τον CEO του Ομίλου. Μέλη της Επιτροπής είναι ένας Ανώτερος Γενικός Διευθυντής της Τράπεζας, ένας Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής της Τράπεζας, Σύμβουλοι Διοίκησης και στελέχη της Ανώτατης Διοίκησης της Τράπεζας.

Η Επιτροπή συνεδριάζει μετά από πρόσκληση του Προέδρου της και στις αρμοδιότητές της περιλαμβάνονται:

01. Η αξιολόγηση και έγκριση των πολιτικών και στρατηγικών Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου (Environment, Society & Governance-ESG) που εναρμονίζουν τη διακυβέρνηση και τις επιχειρηματικές αποφάσεις με τους Στόχους της Βιώσιμης Ανάπτυξης και τη Συμφωνία του Παρισιού για το Κλίμα.
02. Η εφαρμογή των αξιών του Ομίλου και η δημιουργία κουλτούρας που ενισχύει τον ρόλο των εργαζόμενων στην επίτευξη των Αρχών Εταιρικής Υπευθυνότητας.
03. Η αξιολόγηση και έγκριση προγραμμάτων, συνεργασιών, πρωτοβουλιών και χρηματοδοτικών μέσων που μειώνουν το περιβαλλοντικό αποτύπωμα του Ομίλου, προάγουν τον πολιτισμό και ενισχύουν την κοινωνική

συνοχή, καθώς και δράσεων που ενισχύουν τη διαφάνεια, την αξιοκρατία και την υπευθυνότητα και ενδυναμώνουν την εξωστρέφεια του Ομίλου.
04. Η ενημέρωση του Διοικητικού Συμβουλίου σχετικά με θέματα ESG.

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

Τέλος, οι αναλυτικές πληροφορίες για το Σύστημα Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας (θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο, σύνθεση και λειτουργία διοικητικών και εποπτικών οργάνων και επιτροπών, καθώς και συστήματα ελέγχου) παρέχονται στη Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας Πειραιώς, η οποία περιλαμβάνεται στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2018 , *βλ.:*
www.piraeusbankgroup.com>Ενημέρωση Επενδυτών>Οικονομικές Καταστάσεις & Λοιπές Πληροφορίες

Πολιτική Αποδοχών

Η Τράπεζα Πειραιώς έχει θεσπίσει Πολιτική Αποδοχών που, ως αναπόσπαστο μέρος της εταιρικής διακυβέρνησης του Ομίλου, έχει σκοπό να αποθαρρύνει την ανάληψη υπερβολικών κινδύνων και να ενισχύει τις αξίες και τα μακροπρόθεσμα συμφέροντα του Ομίλου.

Η Πολιτική Αποδοχών –η οποία έχει σχεδιαστεί βάσει του πλαισίου που τίθεται από την ΠΔ 2650/19.01.2012 της Τράπεζας της Ελλάδος, από τις μεταγενέστερες ρυθμίσεις του Ν.4261/2014 (σχετικά με την πολιτική αποδοχών) και τέλος από το άρθρο 450 του Κανονισμού (ΕΕ) αρ. 575/2013, όπως και τον Κανονισμό (ΕΕ) αρ. 604/2014– είναι σύμφωνη με την επιχειρησιακή στρατηγική του Ομίλου και υποστηρίζει την κουλτούρα δημιουργίας απόδοσης, η οποία ευθυγραμμίζει τους στόχους του οργανισμού με τους στόχους των ενδιαφερόμενων μερών, εργαζόμενων, διοίκησης και μετόχων. Οι διαδικασίες για τον προσδιορισμό των αποδοχών είναι σαφείς, καταγεγραμμένες και εσωτερικά διαφανείς.

Βασικές Αρχές

Η Πολιτική Αποδοχών στηρίζεται στις παρακάτω αρχές:

01. Μεγιστοποίηση της απόδοσης.
02. Προσέλκυση και διατήρηση των ταλέντων.
03. Ευθυγράμμιση των αποδοχών και της επιβράβευσης με την κερδοφορία, τον κίνδυνο, την επάρκεια κεφαλαίων, τους αναλαμβανόμενους κινδύνους έναντι της ρευστότητας και τη διατηρήσιμη ανάπτυξη.
04. Συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο.
05. Εσωτερική διαφάνεια.
06. Αποφυγή ανάληψης υπερβολικών κινδύνων.

Αρμόδια για τη διαμόρφωση, τον έλεγχο εφαρμογής και την περιοδική αναθεώρηση της Πολιτικής Αποδοχών είναι η Επιτροπή Αποδοχών. Η Επιτροπή λαμβάνει υπόψη τα μακροπρόθεσμα συμφέροντα των μετόχων, επενδυτών και άλλων ενδιαφερόμενων μερών της Τράπεζας και προσανατολίζεται προς τη μακροπρόθεσμη συνετή διαχείριση του θεσμού και την πρόληψη ή την ελαχιστοποίηση πιθανών συγκρούσεων συμφερόντων που θα μπορούσαν να επιβαρύνουν τη διαχείριση αυτή.

Λοιπά Εμπλεκόμενα Μέρη

Η Πολιτική Αποδοχών σχεδιάζεται από το Ανθρώπινο Δυναμικό Ομίλου, με τη συμβολή των Μονάδων Διαχείρισης Κινδύνων, Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εσωτερικού Ελέγχου, και υποβάλλεται στην Επιτροπή Αποδοχών, η οποία εν συνεχεία και μετά από τυχόν αναγκαίες αλλαγές-τροποποιήσεις την υποβάλλει στο Διοικητικό Συμβούλιο προς έγκριση. Τα μη Εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου εγκρίνουν την Πολιτική Αποδοχών.

Οι ανεξάρτητες ελεγκτικές Μονάδες συνεισφέρουν στον σχεδιασμό της πολιτικής αποδοχών. Η εφαρμογή της πολιτικής αποδοχών, όσον αφορά τη συμμόρφωση και τις διαδικασίες αμοιβής, υπόκειται σε κεντρική και ανεξάρτητη εσωτερική επανεξέταση από τον εσωτερικό έλεγχο του Ομίλου τουλάχιστον μία φορά τον χρόνο. Η Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου εξετάζει πώς η Πολιτική Αμοιβών επηρεάζει τη συμμόρφωση της Τράπεζας με το κανονιστικό πλαίσιο, τη νομοθεσία και τις εσωτερικές διαδικασίες.

Τα μη Εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου μπορούν, εάν και εφόσον το κρίνουν απαραίτητο, να συνεργαστούν με εξωτερικό σύμβουλο για την προετοιμασία/αναθεώρηση της Πολιτικής Αποδοχών. Κατά τη διαμόρφωση/αναθεώρηση της Πολιτικής Αποδοχών της Τράπεζας το 2018 δεν συμμετείχε εξωτερικός σύμβουλος.

Δομή Συστήματος Αποδοχών

Στις συνολικές αποδοχές ενδέχεται να περιλαμβάνονται –εκτός από τα σταθερά– και μεταβλητά μέρη, ώστε να εξασφαλίζεται η σύνδεση των αποδοχών με τη μακροπρόθεσμη επιχειρησιακή αποτελεσματικότητα. Σε κάθε περίπτωση, οι σταθερές αποδοχές αποτελούν το βασικό μέρος του συνόλου των αποδοχών των εργαζόμενων.

Μεταβλητές αποδοχές μπορούν να παρέχονται ως επιβράβευση για την απόδοση βάσει προκαθορισμένων ποσοτικών και ποιοτικών στόχων και συνδέονται με τις επιδόσεις του ατόμου, της Μονάδας που απασχολείται, του πιστωτικού ιδρύματος/Ομίλου και τους μακροπρόθεσμους επιχειρηματικούς στόχους. Ενδεικτικά κριτήρια που αξιολογούνται για την καταβολή μεταβλητών αποδοχών μπορεί να είναι η κερδοφορία, η κεφαλαιακή επάρκεια, η αποτελεσματικότητα, η διαχείριση της αλλαγής, η ανάπτυξη συνεργατών κ.ά. Οι μεταβλητές αποδοχές –συμπεριλαμβανομένων των αναβαλλόμενων μερών– καταβάλλονται ή κατοχυρώνονται μόνο εφόσον είναι αποδεκτές βάσει της γενικότερης οικονομικής κατάστασης του Ομίλου και δικαιολογούνται με βάση τα αποτελέσματα.

Σημειώνεται ότι η αξιολόγηση των εργαζόμενων στις Ελεγκτικές Μονάδες (Διαχείριση Κινδύνων, Κανονιστική Συμμόρφωση και Εσωτερικός Έλεγχος) δεν συνδέεται με τα αποτελέσματα/απόδοση των ελεγχόμενων από αυτούς διαδικασιών/Μονάδων, προκειμένου να διασφαλιστεί η αντικειμενικότητα και η ανεξαρτησία τους.

Για την ενίσχυση της σύνδεσης των μεταβλητών αποδοχών με τους μακροπρόθεσμους στόχους του Ομίλου, η καταβολή τους γίνεται σε βάθος χρόνου, και τα ποσά που καταβάλλονται, τόσο το άμεσα καταβληθέν μέρος όσο και το αναβαλλόμενο μέρος, δεν καταβάλλονται μόνο σε μετρητά αλλά και σε άλλα μέσα (π.χ. μετοχές).

Κριτήρια Ακύρωσης/Επιστροφής Μεταβλητών Αποδοχών

Η Τράπεζα έχει τη δυνατότητα να ακυρώσει την απόδοση των αναβαλλόμενων μεταβλητών αποδοχών εάν δεν ικανοποιούνται συγκεκριμένοι δείκτες. Το ίδιο μπορεί να συμβεί και σε περιπτώσεις που εντοπιστούν περιστατικά μη συμμόρφωσης με υφιστάμενες δια-

δικασίες και κανονισμούς ή άλλη σοβαρή αιτία (συμμετοχή ή/και ευθύνη για συμπεριφορά η οποία είχε ως αποτέλεσμα σημαντικές απώλειες).

Επίσης, αν προκύψει εκ των υστέρων ότι οι λόγοι που οδήγησαν στην κατανομή των μεταβλητών αποδοχών ήταν λανθασμένοι, τότε μπορεί να ακυρωθεί το σύνολο των αναβαλλόμενων αποδοχών που είχαν αρχικά αποδοθεί.

Σε περίπτωση που διαπιστωθεί δόλος ή παραπλάνηση για την καταβολή μεταβλητών αποδοχών, τότε η Τράπεζα μπορεί να ζητήσει την επιστροφή αυτών από τον εργαζόμενο, με την επιφύλαξη της τήρησης της εργατικής νομοθεσίας.

Αρχή της Αναλογικότητας

Το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο εφαρμόζεται από την Τράπεζα κατ' εφαρμογή της Αρχής της Αναλογικότητας, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση και το μέγεθός της, την εσωτερική οργάνωση, την πολυπλοκότητα των δραστηριοτήτων της κ.ά.

Πληροφόρηση επί των Αποδοχών

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

Συνολικά Ποσοτικά Στοιχεία για τις Αποδοχές ανά Επιχειρηματικό Τομέα (σε € χιλ.)

Επιχειρηματικός Τομέας	Συνολικός Αριθμός Προσωπικού ανά Τομέα	Σύνολο Σταθερών Αποδοχών*	Σύνολο Μεταβλητών Αποδοχών
Επενδυτική Τραπεζική	13	1.399	1,5
Λιανική Τραπεζική	80	7.453,5	78,6
Διαχείριση Στοιχείων Ενεργητικού	12,5	480	0
Υποστηρικτικές Λειτουργίες	44	7.064	27,8
Ανεξάρτητες Λειτουργίες Ελέγχου	26	1.508	4,3
Λοιπές Λειτουργίες	15	1.087	10

* Περιλαμβάνονται και ποσά από αποζημιώσεις λόγω του Προγράμματος Οικειοθελούς Αποχώρησης. Το Πρόγραμμα Οικειοθελούς Αποχώρησης του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς υλοποιήθηκε βάσει γενικών κριτηρίων και απευθύνθηκε σε όλους τους εργαζόμενους της Τράπεζας Πειραιώς και των θυγατρικών εσωτερικού, οι οποίοι απασχολούνταν με συμβάσεις εξαρτημένης εργασίας αορίστου χρόνου, καθώς και στους έχοντες σχέση έμμισθης εντολής με πάγια αντιμισθία. Οι αποζημιώσεις του Προγράμματος Οικειοθελούς Αποχώρησης δεν συνδέονταν με την ανάληψη κινδύνων κατά την έννοια της ΠΔ/ΤΕ 2650/19.01.2012. Το Πρόγραμμα Οικειοθελούς Αποχώρησης είχε αρμοδίως εγκριθεί από το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας.

Συνολικά Ποσοτικά Στοιχεία των Κατηγοριών Προσωπικού που έχουν Ουσιώδη Αντίκτυπο στο Προφίλ Κινδύνου του Ομίλου (σε € χιλ.)

	Μέλη Διοικητικού Συμβουλίου	Ανώτερα Διευθυντικά Στελέχη**	Κατηγορίες Προσωπικού****
Αριθμός προσωπικού ανά κατηγορία	70	15	190,5
Σύνολο σταθερών αποδοχών	5.754,9	2.507,1	18.992,3
Σύνολο μεταβλητών αποδοχών με διάκριση σε:		10	122,2
Μετρητά:		*10*	*122,2*
Μετοχές:			
Χρηματοπιστωτικά μέσα συνδεδεμένα με μετοχές:			
Σε άλλα μέσα:			
Ποσά αναβαλλόμενων αποδοχών με διάκριση σε:			
*Κατοχυρωμένες:****			
*Μη Κατοχυρωμένες:****			
Ποσά αναβαλλόμενων αμοιβών που έχουν απονεμηθεί μέσα στο οικονομικό έτος, καταβληθεί και μειωθεί μέσω αναπροσαρμογών απόδοσης			
Αριθμός προσωπικού που έλαβε πληρωμή λόγων πρόσληψης			
Συνολικό ποσό πληρωμής λόγω πρόσληψης			
Αριθμός προσωπικού που έλαβε αποζημίωση λόγω αποχώρησης			
Συνολικό ποσό αποζημίωσης λόγω αποχώρησης			
Υψηλότερο ποσό που καταβλήθηκε ως αποζημίωση σε μεμονωμένο άτομο			

** Τα Ανώτερα Διευθυντικά Στελέχη περιλαμβάνονται στις κατηγορίες του Προσωπικού των οποίων οι ενέργειες έχουν ουσιώδη αντίκτυπο στο προφίλ κινδύνου του Ομίλου.

*** Οι κατοχυρωμένες αναβαλλόμενες αποδοχές και οι μη κατοχυρωμένες αναβαλλόμενες αποδοχές που αποδόθηκαν στο τρέχον έτος συμπεριλαμβάνονται στο σύνολο των μεταβλητών αποδοχών.

**** Κατηγορίες Προσωπικού των οποίων οι Ενέργειες έχουν Ουσιώδη Αντίκτυπο στο Προφίλ Κινδύνου.

Κανονιστική Συμμόρφωση

Η Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου (ΚΣΟ) λειτουργεί βάσει της εφαρμογής του εποπτικού πλαισίου της «Βασιλείας ΙΙΙ» και των σχετικών κατευθύνσεων της Τράπεζας της Ελλάδος.

Επικεφαλής της ΚΣΟ είναι ο Group Compliance Officer, ο οποίος έχει υπό την εποπτεία του το σύνολο της λειτουργίας της Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Compliance Function) στον Όμιλο.

Η ΚΣΟ αναφέρεται στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας μέσω της Επιτροπής Ελέγχου η οποία παρακολουθεί και αξιολογεί το έργο της μέσω απολογιστικών αναφορών και

ενημερώσεων, ενώ υπόκειται στον έλεγχο του Εσωτερικού Ελέγχου του Ομίλου ως προς την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών κανονιστικής συμμόρφωσης. Σύμφωνα με το ισχύον οργανόγραμμα της Τράπεζας, η ΚΣΟ αναφέρεται για διοικητικά θέματα στον Διευθύνοντα Σύμβουλο.

Δράσεις 2018

01. Αντιμετώπιση των αυξημένων υποχρεώσεων κανονιστικής συμμόρφωσης της Τράπεζας με αναμόρφωση της οργανωτικής δομής της ΚΣΟ, τη δημιουργία νέων περιοχών ευθύνης και την αναδιάρθρωση των υφιστάμενων.
02. Απαντήθηκαν αρμοδίως αιτήματα Οικονομικών, Δικαστικών και Εποπτικών Αρχών.
03. Αναπτύχθηκαν νέες ή επικαιροποιήθηκαν υφιστάμενες διαδικασίες για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τις υποχρεώσεις του ρυθμιστικού πλαισίου για θέματα AML/CTF.
04. Εφαρμογή της «Προσέγγισης με Βάση τον Κίνδυνο» και διερεύνηση περιπτώσεων συναλλαγών αυξημένου AML/CTF κινδύνου.
05. Συμμετοχή σε ομάδες έργου για την αξιολόγηση των αντισυμβαλλόμενων κατά την πώληση περιουσιακών στοιχείων της Τράπεζας.
06. Διενέργεια γενικών, ειδικών και θεματικών ελέγχων σε Καταστήματα, Μονάδες και θυγατρικές εταιρείες της Τράπεζας σε εσωτερικό και εξωτερικό. Οι έλεγχοι αφορούν θέματα πρόληψης και καταστολής του ξεπλύματος χρήματος και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας και γενικότερης συμμόρφωσης με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, με σκοπό τον έγκαιρο εντοπισμό ενδεχόμενων αποκλίσεων από τις διατάξεις του ρυθμιστικού πλαισίου.
07. Διενέργεια επανελέγχων και αξιολόγηση της υλοποίησης των συμφωνημένων διορθωτικών ενεργειών με σκοπό την απομείωση του κανονιστικού κινδύνου.
08. Ανάλυση των σημαντικότερων θεσμικών κειμένων όπως GDPR, IDD, Κανονισμός κατ' εξουσιοδότηση της PSD2 και επικαιροποίηση του πίνακα του γενικού νομοθετικού πλαισίου (Compliance Chart) με τις νέες ρυθμιστικές διατάξεις. Βάσει των νέων απαιτήσεων η ΚΣΟ συνεργάστηκε, όπου απαιτήθηκε, με τις αρμόδιες Μονάδες για την ενσωμάτωσή τους στις εσωτερικές διαδικασίες της Τράπεζας.
09. Αξιολόγηση νέων και υφιστάμενων διαδικασιών, προϊόντων, υπηρεσίων και διαφημίσεων σε σχέση με τα οριζόμενα στο ρυθμιστικό πλαίσιο.
10. Συμμετοχή σε ομάδες εργασίας για την εφαρμογή σημαντικών απαιτήσεων του ρυθμιστικού πλαισίου (ενδεικτικά FACTA, CRS , DAC2, MiFID II, GDPR, PSD2, PAD, QI, PRIIPs KIDs).
11. Συμμετοχή στη διεξαγωγή εκπαιδευτικών προγραμμάτων με στόχο την ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού της Τράπεζας σε θέματα πρόληψης και καταστολής του ξεπλύματος χρήματος και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, καθώς και σε άλλα θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης όπως MiFID II.
12. Επικαιροποίηση και εμπλουτισμός της Πολιτικής Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου με τις απαιτήσεις του νέου ρυθμιστικού πλαισίου και έμφαση στη Σύγκρουση Συμφερόντων.
13. Συντονισμός, υποστήριξη και αξιολόγηση του έργου των αντίστοιχων Μονάδων των θυγατρικών εσωτερικού και εξωτερικού, στο πλαίσιο των εποπτικών αρμοδιοτήτων της.
14. Αξιολόγηση αιτημάτων (κυρίως εξωτραπεζικής απασχόλησης εργαζόμενων) για την ύπαρξη περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων.
15. Συμμετοχή στη διεξαγωγή της άσκησης του Ταμείου Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων (ΤΕΚΕ) «Προσομοίωση Ακραίων Καταστάσεων για τον έλεγχο της ποιότητας των αρχείων ΗΑΠΣ της Τράπεζας».
16. Συμμετοχή στις Επιτροπές:
    - Επιτροπή Επενδυτικών Προϊόντων (MIFID II), χωρίς ψήφο
    - Επιτροπή Ψηφιακής Στρατηγικής (Digital Strategy Committee)
    - Επιτροπή Λειτουργικού Κινδύνου (Operational Risk Committee-ORCO)
    - Επιτροπή Αξιολόγησης Επώνυμων και Ανώνυμων Αναφορών (Whistle Blowing Committee)
    - Επιτροπή Ενστάσεων
    - Ανώτερη Συμβουλευτική Επιτροπή Δεοντολογίας (Senior Ethics Advisory Committee), χρέη Γραμματείας
    - Συμβουλευτική Επιτροπή Δεοντολογίας (Ethics Advisory Committee), χρέη Γραμματείας
    - Group Operational Risk Assessment Team (GORAT).

Στόχοι 2019

01. Συνεχής παρακολούθηση των αλλαγών του θεσμικού και κανονιστικού πλαισίου, καθώς και η ανάλυση, παρακολούθηση και διασφάλιση ότι έχουν αναπτυχθεί κατάλληλες διαδικασίες και συστήματα για την εφαρμογή τους.
Η ΚΣΟ θα συνεχίσει να συμμετέχει σε ειδικά έργα για την εφαρμογή των νέων απαιτήσεων του ρυθμιστικού πλαισίου όπως IDD και υφιστάμενων όπως PSD2, PAD, QI, MiFID II, MAD/MAR.
02. Αναβάθμιση του AML συστήματος, το οποίο αφορά τη συνεχή παρακολούθηση των συναλλαγών ως προς την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας.
03. Επικαιροποίηση της ανάλυσης και αξιολόγησης κανονιστικών κινδύνων της Τράπεζας Πειραιώς και των θυγατρικών της, λαμβάνοντας υπόψη πρόσθετους παράγοντες κανονιστικού κινδύνου.
04. Διενέργεια ελέγχων στα Καταστήματα, στις Μονάδες και στις θυγατρικές εταιρείες της Τράπεζας για την αξιολόγηση της συμμόρφωσής τους με το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο και υιοθέτηση διορθωτικών ενεργειών σε τυχόν εντοπισθείσες παρεκκλίσεις.
05. Επικαιροποίηση του εκπαιδευτικού υλικού που αφορά θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης λόγω κανονιστικών αλλαγών και η συμμετοχή της ΚΣΟ στα εκπαιδευτικά σεμινάρια του προσωπικού της Τράπεζας.
06. Συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού των Μονάδων Κανονιστικής Συμμόρφωσης των Θυγατρικών της Τράπεζας.
07. Επικαιροποίηση της Πολιτικής της Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου με την ενσωμάτωση των πρόσφατων μεταβολών του ρυθμιστικού πλαισίου.

Η ΚΣΟ είναι πιστοποιημένη, ως προς τις εσωτερικές διαδικασίες της, με το πρότυπο ISO 9001:2008.

Αναλυτικότερα για τις αρμοδιότητες της Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου, βλ.: www.piraeusbankgroup.com>Ενημέρωση Επενδυτών>Εταιρική Διακυβέρνηση>Κανονιστική Συμμόρφωση Τράπεζας

Εσωτερικός Έλεγχος

Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου

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

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

Ο Εσωτερικός Έλεγχος Ομίλου είναι υπεύθυνος για την αξιολόγηση του ΣΕΕ, την οποία και υποβάλλει στην Επιτροπή Ελέγχου.

Αναλυτικότερα για το ΣΕΕ, βλ.: www.piraeusbankgroup.com>Ενημέρωση Επενδυτών>Οικονομικές Καταστάσεις & Λοιπές Πληροφορίες>Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2018>Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης

Εσωτερικός Έλεγχος Ομίλου

Ο Εσωτερικός Έλεγχος Ομίλου (ΕΕΟ) είναι ανεξάρτητη Μονάδα, αναφέρεται στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας μέσω της Επιτροπής Ελέγχου και εποπτεύει και συντονίζει τη δραστηριότητα των Μονάδων Εσωτερικού Ελέγχου στις θυγατρικές του Ομίλου. Ο Εσωτερικός Έλεγχος λειτουργεί σε συμμόρφωση με τα ελεγκτικά πρότυπα, σύμφωνα με ανεξάρτητη αξιολόγηση.

Δράσεις 2018

01. Υλοποίηση σημαντικού αριθμού έργων και πρωτοβουλιών με στόχο την ενδυνάμωση της διαδικασίας αξιολόγησης κινδύνων και ανάπτυξης του ετήσιου πλάνου, καθώς και τη βελτίωση των ελέγχων σε κύριες περιοχές για την αποτελεσματική λειτουργία της Τράπεζας και του Ομίλου.
02. Διενέργεια ελέγχων λαμβάνοντας υπόψη, σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές, τα αποτελέσματα αξιολόγησης κινδύνων και τις απαιτήσεις του κανονιστικού πλαισίου. Οι έλεγχοι αφορούσαν Κεντρικές Υπηρεσίες της Τράπεζας και των θυγατρικών της.
03. Διενέργεια ελέγχων αναφορικά με τη διαμόρφωση και εφαρμογή της Πολιτικής Αποδοχών, σε σχέση με τις απαιτήσεις του σχετικού κανονιστικού πλαισίου και τις πολιτικές/διαδικασίες της Τράπεζας.
04. Υποστήριξη της Διοίκησης στην παρακολούθηση της εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας & Ηθικής και του έργου των Επιτροπών εξέτασης θεμάτων Δεοντολογίας, και, παράλληλα, ενδυνάμωση του πλαισίου διαχείρισης επώνυμων και ανώνυμων αναφορών (whistleblowing).
05. Συνέχιση της διαρκούς παρακολούθησης και του ελέγχου των εργασιών του Δικτύου Καταστημάτων της Ελλάδας και των θυγατρικών τραπεζών σε χώρες του εξωτερικού μέσω της Ομάδας Ελέγχου Δικτύου.
06. Συνέχιση, με ίδιους πόρους, της ανάπτυξης της βάσης δεδομένων, με στόχο την ηλεκτρονική αναζήτηση συναλλαγών και την ανάπτυξη σεναρίων πρόληψης και εντοπισμού περιστατικών εσωτερικής απάτης, καθώς και την υποστήριξη του ελεγκτικού έργου των Ομάδων Ελέγχου Δικτύου.
07. Συμβουλευτική συμμετοχή στην ανάπτυξη επιμέρους πολιτικών και διαδικασιών της Τράπεζας και των θυγατρικών της, προκειμένου να ενσωματωθούν σε αυτές κατάλληλοι ελεγκτικοί μηχανισμοί.
08. Συμβολή στην περαιτέρω ενδυνάμωση των ελεγκτικών βημάτων που σχετίζονται με τις διαδικασίες αποτροπής Ξεπλύματος Βρόμικου Χρήματος (Anti-Money Laundering-AML) σε επίπεδο Καταστημάτων Δικτύου Ελλάδας.
09. Συνέχιση της εκπαίδευσης και κατάρτισης των στελεχών της, κατευθύνοντάς τα στις κατάλληλες επαγγελματικές πιστοποιήσεις (CIA, CISA, CFE, CFSA κ.λπ.) και στην περαιτέρω εξειδίκευσή τους.

Το σχέδιο δράσης του ΕΕΟ για το 2019 αφορά την επιτυχημένη και απρόσκοπτη συνέχιση του έργου του για την ενδυνάμωση της λειτουργίας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου στη μητρική Τράπεζα και στις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Στόχοι 2019

01. Επάρκεια και αποτελεσματικότητα του ΣΕΕ στη Διαχείριση Προβληματικών Απαιτήσεων (Piraeus Legacy Unit) συμπεριλαμβάνοντας την παρακολούθηση των στόχων που έχουν τεθεί και τα μηχανογραφικά συστήματα που την υποστηρίζουν.
02. Επάρκεια και αποτελεσματικότητα του ΣΕΕ στην περιοχή της Διαχείρισης Κινδύνων με έμφαση στη μετάβαση στη Διαδικασία Αξιολόγησης της Επάρκειας Εσωτερικού Κεφαλαίου (Internal Capital Adequacy Assessment Process-ICAAP) και στη Διαδικασία Αξιολόγησης της

Εσωτερικής Επάρκειας Ρευστότητας (Internal Liquidity Adequacy Assessment Process-ILAAP), καθώς και στη διαχείριση του πιστωτικού κινδύνου.

03. Επάρκεια και αποτελεσματικότητα του ΣΕΕ στην περιοχή της οικονομικής διαχείρισης, με έμφαση στις πολιτικές διαδικασίες, και των ΔΠΧΑ 9 (IFRS 9) απαιτήσεων.
04. Περαιτέρω ανάπτυξη και διεύρυνση σεναρίων αναζήτησης και διερεύνησης ύποπτων συναλλαγών σε επιπλέον ελεγκτικές περιοχές (πιστοδοτήσεις λιανικής τραπεζικής, κέντρα διαχείρισης χρηματικού κ.λπ.).
05. Εφαρμογή της Πιστωτικής Πολιτικής στην τήρηση των διαδικασιών τιμολόγησης βάσει κινδύνων και διασφάλιση της επάρκειας και αποτελεσματικότητας του κεντροποιημένου συστήματος που υποστηρίζει τη διαχείριση του πιστωτικού κινδύνου.
06. Έλεγχος της εφαρμογής των κανόνων Εταιρικής Διακυβέρνησης με έμφαση στους κανονισμούς και στη λειτουργία των Επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου και των Εκτελεστικών Επιτροπών.
07. Περαιτέρω υποστήριξη της Διοίκησης στην παρακολούθηση της εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας & Ηθικής και του έργου των αρμόδιων Επιτροπών.
08. Εφαρμογή της ποιοτικής διασφάλισης των ελεγκτικών διαδικασιών σε επίπεδο Ομίλου.
09. Περαιτέρω ενίσχυση του ελεγκτικού έργου και ανάπτυξη εσωτερικών δεικτών απόδοσης για την παρακολούθηση της αποτελεσματικής λειτουργίας του Εσωτερικού Ελέγχου.
10. Ανεξάρτητη αξιολόγηση της κατάστασης των διορθωτικών ενεργειών στα μη υλοποιημένα ευρήματα, καθώς και στην ενημέρωση όλων των ενδιαφερόμενων μερών, συμπεριλαμβανομένης της Διοίκησης.
11. Συμμετοχή στελεχών του ΕΕΟ ως εισηγητών σε εκπαιδευτικές ενότητες με στόχο την κατανόηση των αναλαμβανόμενων κινδύνων κατά τη διενέργεια συναλλαγών και τραπεζικών εργασιών.

Σχέσεις με Εποπτικές Αρχές
Supervisory & Regulatory Affairs

Σύμφωνα με το ισχύον πλαίσιο εποπτείας και λόγω της ύπαρξης πολλών εποπτικών/θεσμικών αρχών παρακολούθησης της Τράπεζας [ΕΚΤ (SSM/SRM), ΤτΕ, ΤΧΣ , DG Comp], έχει συσταθεί από το 2015 ειδική Μονάδα Σχέσεων με Εποπτικές Αρχές. Σκοπός της λειτουργίας της είναι:

01. Η αποτελεσματική διαχείριση της σχέσης και η συνολική επικοινωνία με τις εποπτικές αρχές (ECB/SSM/ΤτΕ, SRB) και λοιπούς φορείς προς τους οποίους η Τράπεζα έχει «ειδικές υποχρεώσεις» (ΤΧΣ, DG Comp/Monitoring Trustee κ.λπ.).
02. Ο συντονισμός των Μονάδων της Τράπεζας για την καλύτερη διαχείριση των αιτημάτων και αναφορών, καθώς και η ανάλυση των απαιτήσεων και η διασφάλιση της έγκαιρης και έγκυρης ανταπόκρισης.
03. Ο συντονισμός (PMO) των Μονάδων της Τράπεζας για την επιτυχή εκτέλεση εποπτικών έργων και την υποβολή εποπτικών αναφορών.
04. Ο συντονισμός των Μονάδων της Τράπεζας και του Ομίλου ώστε να διασφαλίζεται σε διαρκή βάση η άρτια και έγκαιρη ανταπόκριση σε εποπτικούς ελέγχους.
05. Η παρακολούθηση και ενημέρωση της Διοίκησης:
    - για τον βαθμό υλοποίησης διορθωτικών ενεργειών,
    - για τη συμμόρφωση του οργανισμού με τις εποπτικές απαιτήσεις, οδηγίες και προτάσεις.
06. Η ανάλυση και ο εντοπισμός περιοχών που χρήζουν βελτίωσης και ο συντονισμός της υλοποίησης διατμηματικών στρατηγικής σημασίας έργων που αναβαθμίζουν συνολικά την Εταιρική Διακυβέρνηση, το πλαίσιο εσωτερικού ελέγχου και την οικονομική/κεφαλαιακή θέση και αξία του Ομίλου.
07. Η ενίσχυση της κατανόησης του εποπτικού πλαισίου στον οργανισμό και η καθοδήγηση ως προς την υιοθέτηση των οριζόμενων κανονισμών/οδηγιών αυτού.

Η Μονάδα χωρίζεται στα εξής δύο τμήματα:

1. Σχέσεις με Εποπτικές Αρχές (Supervisory Relations)

Το τμήμα έχει την ευθύνη για τη συνολική εποπτεία και διαχείριση των σχέσεων, την παροχή επεξηγήσεων με/προς τις Εποπτικές Αρχές (SSM-ΤτΕ, ΤΧΣ, SRB-NRAs κ.λπ.) και την ανατροφοδότηση των σχετικών πληροφοριών εντός του Ομίλου. Ενημερώνει τη Διοίκηση της Τράπεζας για τα ζητούμενα στοιχεία και αναφορές, καθώς και τις περιοχές που χρήζουν παρέμβασης από τη Διοίκηση με στόχο τη βελτίωση της εικόνας του Ομίλου ενώπιον των Εποπτικών Αρχών. Αναλύει και εντοπίζει περιοχές που χρήζουν βελτίωσης και συντονίζει την εκπόνηση διατμηματικών στρατηγικής σημασίας έργων που αναβαθμίζουν συνολικά την οικονομική θέση και αξία του Ομίλου. Έως το τέλος του 2018, το Τμήμα είχε την ευθύνη του συντονισμού της διαδικασίας κεφαλαιοποίησης έργων και της παρακολούθησης δαπανών των έργων που εντάσσονται στο χαρτοφυλάκιο έργων action plan της Τράπεζας. Υποστήριζε τη λειτουργία της Επιτροπής Δαπανών στις εγκρίσεις εισηγήσεων δαπανών και πωλήσεων ακινήτων και στην παραγωγή διοικητικών αναφορών, συντόνιζε πρωτοβουλίες της Επιτροπής και παρακολουθούσε κεντρικά τις δαπάνες συμβούλων.

Δράσεις 2018

01. Επικοινωνία και διαχείριση της συνολικής σχέσης με: SSM, ΤτΕ, Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ), Single Resolution Board (SRB).
02. Οργάνωση και συντονισμός έργων (PMO) σχετικών με:
    - τη διενέργεια της πανευρωπαϊκής άσκησης των τεστ αντοχής (Stress Tests),
    - το πλάνο Εξυγίανσης της Τράπεζας (Resolution Plan),
    - εποπτικά ή άλλα σημαντικά για την Τράπεζα έργα (Anacredit, XBRL κ.λπ.),
    - εποπτικές υποβολές (STE, MREL, LDR, EBA Annexes, Critical Functions, FMIs, datatapes, MREL Issuance), τακτικών εισφορών-SRF, ad hoc αναφορών-ερωτηματολογίων.
03. Ενημέρωση της Διοίκησης για τα σημαντικά Εποπτικά Έργα.
04. Παροχή στοιχείων, αναλύσεων, αναφορών, παρουσιάσεων και επεξηγήσεων σε SSM-ΤτΕ-ΤΧΣ-SRB-NRA (National Resolution Authorities).
05. Παρακολούθηση και συντονισμός ενεργειών για συμμόρφωση/βελτίωση SREP assessment.
06. Καθημερινή παρακολούθηση και ανάλυση των Θεσμικών-Εποπτικών εξελίξεων/οδηγιών και επικοινωνία στον Όμιλο (ημερήσια αποστολή e-mails/ενημερώσεων).
07. Εκπαίδευση των εμπλεκόμενων εσωτερικών Μονάδων σχετικά με ειδικά αντικείμενα που συνδέονται με τις εποπτικές εξελίξεις και τακτική ενημέρωση της ExCo και του BoD.
08. Δημιουργία παρουσιάσεων προς τη Διοίκηση, ECB, SSM, ΤτΕ.
09. Δημιουργία μηναίων αναφορών και παρουσιάσεων σχετικά με τα NPEs targets προς τη Διοίκηση και το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας.
10. Εκπροσώπηση της Τράπεζας σε θεσμικούς φορείς και συμμετοχή σε ημερίδες (Workshops) με την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, Τράπεζα της Ελλάδος, Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας, Single Resolution Board-SRB, European Central Bank-ECB.
11. Συντονισμός των εμπλεκόμενων Μονάδων του Ομίλου προς διασφάλιση της πιστής και συνετής συμμόρφωσης με τις Δεσμεύσεις που έχουν αναληφθεί από το Ελληνικό Δημόσιο και την Τράπεζα σε θέματα εταιρικής διακυβέρνησης και επιχειρηματικών πρακτικών (Commitments on Corporate Governance and Commercial Operations), καθώς και του Προγράμματος Αναδιάρθρωσης του Ομίλου (Restructuring Plan Commitments).
12. Παραγωγή αναλύσεων, αναφορών και λοιπών ενημερωτικών ενεργειών προς τη Διοίκηση και άλλους βασικούς εσωτερικούς εμπλεκόμενους προς διασφάλιση της κοινής αντίληψης και της συνεπούς πορείας του Προγράμματος Αναδιάρθρωσης και της τήρησης των Δεσμεύσεων.
13. Συμμετοχή στην ενημέρωση εξωτερικών εμπλεκομένων για την πορεία υλοποίησης των Δεσμεύσεων και της πορείας του Προγράμματος Αναδιάρθρωσης (ΤΧΣ, Κυβέρνηση, ΤτΕ, ΕΕ).

2. Συντονισμός Εποπτικών Έργων (Supervisory Inspections Coordination)

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

Δράσεις 2018

01. Επικοινωνία και διαχείριση της σχέσης με υπεύθυνους και μέλη των εποπτικών κλιμακίων κατά τη διάρκεια των επιτόπιων ελέγχων (On-Site Inspection - Non Performing Loans Management).
02. Συντονισμός των αρμόδιων εσωτερικών Μονάδων για συλλογή πληροφόρησης και παροχή διευκρινίσεων που απαιτείται να χορηγηθούν στα κλιμάκια ελέγχου κατά τη διάρκεια των εποπτικών ελέγχων (On-Site Inspection - Non Performing Loans Management).
03. Ενημέρωση της Διοίκησης για την πορεία των ελέγχων και τα αποτελέσματα αυτών (On-Site Inspection - Non Performing Loans Management).
04. Συντονισμός των αρμόδιων εσωτερικών Μονάδων για τη διαμόρφωση απαντήσεων και διορθωτικών μέτρων επί των αποτελεσμάτων/εκθέσεων που παραλήφθηκαν από τις εποπτικές αρχές ως αποτέλεσμα των επιτόπιων ελέγχων (On-Site Inspection - Non Performing Loans Management & On-Site Inspection – Governance and Risk Management).
05. Εκπαίδευση των εμπλεκόμενων εσωτερικών Μονάδων σχετικά με ειδικά αντικείμενα που αφορούν τους επικείμενους εποπτικούς ελέγχους (On-Site Inspection - Non Performing Loans Management).
06. Οργάνωση και συντονισμός έργων (PMO) σχετικών με:
    - στοιχεία δανειακών φακέλων που χορηγούνται στους τακτικούς Ορκωτούς Ελεγκτές της Τράπεζας,
    - στοιχεία έργου αξιολόγησης ΠΔΤΕ 2577 σχετικά με το σύστημα εσωτερικού ελέγχου της Τράπεζας, και
    - ευρήματα προηγούμενων ελέγχων και αναφορά στην Επιτροπή Ελέγχου.

Διαχείριση Κινδύνων

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

Το Διοικητικό Συμβούλιο έχει τη συνολική ευθύνη για την ανάπτυξη και την επίβλεψη του πλαισίου διαχείρισης κινδύνων. Η Επιτροπή Κινδύνων, ως μία εκ των επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου, συνεδριάζει σε μηνιαία βάση ή/και εκτάκτως, διαμορφώνει το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων σε συνάρτηση με τους επιχειρηματικούς στόχους του Ομίλου, ενώ αξιολογεί και την αποτελεσματικότητα της Στρατηγικής Διαχείρισης Κινδύνων και Κεφαλαίου, καθώς και την επάρκεια των ιδίων κεφαλαίων σε σχέση με το ύψος και τη μορφή των αναλαμβανόμενων κινδύνων. Παράλληλα, η Επιτροπή επιβλέπει και αξιολογεί τη στρατηγική και τους σχετικούς στόχους για τη διαχείριση και μείωση των προβληματικών απαιτήσεων. Κατά τη διάρκεια του 2018, η Επιτροπή Κινδύνων πραγματοποίησε συνολικά 13 συνεδριάσεις.

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

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

Αναλυτικά για τις αρμοδιότητες των Εκτελεστικών/Διοικητικών Επιτροπών στις οποίες συμμετέχει ο Chief Risk Officer, βλ.:
www.piraeusbankgroup.com>Ενημέρωση Επενδυτών>Εταιρική Διακυβέρνηση>Εσωτερικός Κανονισμός Εταιρικής Διακυβέρνησης και Λειτουργίας

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

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

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

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

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

Το Group Risk Management έχει την ευθύνη για τον σχεδιασμό, την εξειδίκευση και την υλοποίηση των πολιτικών του πλαισίου διαχείρισης κινδύνων, σύμφωνα με τη διάθεση ανάληψης

κινδύνων του Ομίλου, όπως αυτή έχει εγκριθεί από το Διοικητικό Συμβούλιο, τηρώντας τις εκάστοτε υποχρεώσεις προς τις εποπτικές αρχές. Κατά το 2018, η οργανωτική δομή του Group Risk Management αποτελούνταν από τις παρακάτω Μονάδες:

01. Credit Risk Management
02. Capital Management
03. Operational, Liquidity & Market Risk Management
04. Credit Control
05. Group Risk Coordination & Model Validation
06. Risk Data Office
07. Risk Management Office

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

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

Αναλυτικότερα για το Group Risk Management, βλ.:
www.piraeusbankgroup.com/el/Documentation/Pillar-III-disclosures

Διαχείριση Πιστωτικού Κινδύνου

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

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

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

Η εφαρμογή της πιστωτικής πολιτικής, η οποία περιγράφει τις αρχές διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου του Ομίλου, διασφαλίζει την ενιαία και αποτελεσματική αντιμετώπιση του πιστωτικού κινδύνου. Στον Όμιλο εφαρμόζεται ενιαία πολιτική και πρακτική αναφορικά με τις μεθόδους αξιολόγησης και τις διαδικασίες έγκρισης, ανανέωσης και παρακο-

λούθησης των πιστοδοτήσεων. Τα πιστοδοτικά όρια αναθεωρούνται ή/και ανανεώνονται τουλάχιστον ετησίως, ενώ τα αρμόδια εγκριτικά κλιμάκια καθορίζονται με βάση το ύψος και την κατηγορία του συνολικού πιστωτικού κινδύνου που αναλαμβάνει ο Όμιλος για κάθε οφειλέτη ή ομάδα οφειλετών που σχετίζονται μεταξύ τους.

Μέτρηση και Παρακολούθηση Πιστωτικού Κινδύνου

Η διαρκής ανάπτυξη υποδομών, συστημάτων και μεθοδολογιών για την ποσοτικοποίηση και την αξιολόγηση του πιστωτικού κινδύνου αποτελεί βασική προϋπόθεση για την έγκαιρη και αποτελεσματική υποστήριξη της Διοίκησης και των επιχειρηματικών Μονάδων στη λήψη αποφάσεων, τον καθορισμό πολιτικών και τη συμμόρφωση με εποπτικές απαιτήσεις. Για την παρακολούθηση και μέτρηση του πιστωτικού κινδύνου που σχετίζεται με τα δάνεια και τις απαιτήσεις του Ομίλου:

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

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

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

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

Διαχείριση Ορίων και Τεχνικές Μείωσης Πιστωτικού Κινδύνου

Ο Όμιλος διαχειρίζεται, ελέγχει και περιορίζει το ύψος και τη συγκέντρωση του πιστωτικού κινδύνου, εφαρμόζοντας σύστημα πιστοδοτικών ορίων, τα οποία προσδιορίζουν τη μέγιστη αποδεκτή ανάληψη κινδύνου. Η συνολική έκθεση του Ομίλου στον πιστωτικό κίνδυνο οφειλετών, συμπεριλαμβανομένων και των πιστωτικών ιδρυμάτων, ελέγχεται περαιτέρω και με την εφαρμογή υπο-ορίων, τα οποία καλύπτουν ανοίγματα εντός και εκτός ισολογισμού.

Για τον καθορισμό των ορίων πελατών λαμβάνονται υπόψη τυχόν καλύμματα ή εξασφαλίσεις που μειώνουν το ύψος του αναλαμβανόμενου κινδύνου. Ο Όμιλος κατατάσσει τον κίνδυνο των πιστοδοτήσεών του σε κατηγορίες κινδύνου ανάλογα με το είδος των συνδεδεμένων καλυμμάτων ή εξασφαλίσεων και τη δυνατότητα ρευστοποίησής τους.

Τα ανώτατα πιστοδοτικά όρια που μπορούν να εγκριθούν, ανά κατηγορία κινδύνου, καθορίζονται από το Διοικητικό Συμβούλιο. Στον Όμιλο, καμία πιστοδότηση δεν εγκρίνεται από ένα μόνο πρόσωπο, καθώς κατά κανόνα απαιτείται η έγκριση τουλάχιστον δύο στελεχών ή Επιτροπής Εγκρίσεων. Ανάλογα με το ύψος του κινδύνου έχουν οριστεί κλιμάκια Επιτροπών Εγκρίσεων, ο ρόλος των οποίων στη διαμόρφωση της συνολικής ποιότητας του χαρτοφυλακίου πιστοδοτήσεων του Ομίλου είναι ιδιαίτερα σημαντικός και περιγράφεται στην πιστωτική πολιτική.

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

Πολιτική Απομείωσης και Σχηματισμού Προβλέψεων

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

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

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

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

Τιμολόγηση Προσαρμοσμένη έναντι Κινδύνου (Risk-Based Pricing)

Στο πλαίσιο της ενδυνάμωσης της εταιρικής κουλτούρας αλλά και των διαδικασιών ως προς τη λήψη επενδυτικών αποφάσεων, η Τράπεζα προχώρησε στην ανάπτυξη μεθοδολογίας για Τιμολόγηση Προσαρμοσμένη στον Κίνδυνο (Risk-Based Pricing). Η συγκεκριμένη μεθοδολογία υπολογίζει το ελάχιστο δυνητικό κόστος κάθε πιθανής επένδυσης, λαμβάνοντας υπόψη τρία επιμέρους βασικά κόστη:

01. Πιστωτικό κίνδυνο
02. Κίνδυνο ρευστότητας
03. Κόστος διακράτησης κεφαλαίων

Η μεθοδολογία στοχεύει στη διασφάλιση της επιθυμητής κερδοφορίας/απόδοσης λαμβάνοντας υπόψη τους υποκείμενους κινδύνους, με απώτερο στόχο τη βελτιστοποίηση του ισολογισμού της Τράπεζας αλλά και την ορθολογική χρήση των κεφαλαίων των μετόχων. Εντός του 2018, η Τράπεζα προχώρησε σε σχεδιασμό και υλοποίηση των Risk-Based Pricing μοντέλων για Μεγάλες Επιχειρήσεις, Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις και Project Finance, ενώ παράλληλα προέβη σε αναθεώρηση του μοντέλου για τα Στεγαστικά Δάνεια.

Ρυθμίσεις και Πολιτική Ρύθμισης Δανείων

Ως ρυθμισμένα χαρακτηρίζονται τα ανοίγματα που προκύπτουν από δανειακές συμβάσεις στις οποίες έχουν εφαρμοστεί μέτρα ρύθμισης (forbearance measures). Τα μέτρα ρύθμισης αποτελούν παραχώρηση (concession) του Ομίλου προς έναν πιστούχο που αντιμετωπίζει ή πρόκειται να αντιμετωπίσει οικονομικές δυσκολίες στην εκπλήρωση των οικονομικών του υποχρεώσεων. Η ρύθμιση μπορεί να αφορά μετατροπή των συμβατικών όρων και προϋποθέσεων ή/και αναχρηματοδότηση οφειλών.

Το Group Risk Management παρακολουθεί τη διαδικασία των ρυθμίσεων και αξιολογεί τους σχετικούς κινδύνους ανά χαρτοφυλάκιο και τύπο ρύθμισης. Επίσης, ο Επικεφαλής του Group Risk Management ενημερώνεται σε μηνιαία βάση για την εξέλιξη του χαρτοφυλακίου αρμοδιότητας RBU και εκφράζει τη γνώμη του στην Επιτροπή Κινδύνων.

Κεφαλαιακή Επάρκεια

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

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

Στον πίνακα που ακολουθεί παρατίθενται επιλεγμένα στοιχεία κεφαλαιακής επάρκειας του Ομίλου στις 31/12/2018, όπως υπολογίστηκαν βάσει των κανόνων του ισχύοντος ρυθμιστικού πλαισίου και μετά την εφαρμογή, όπου αυτό απαιτείται, των μεταβατικών διατάξεων του Κανονισμού (ΕΕ) 575/2013. Οι δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας καλύπτουν τις ελάχιστες εποπτικές απαιτήσεις.

Επιλεγμένα Στοιχεία Κεφαλαιακής Επάρκειας

Ποσά σε € εκατ.	**31.12.2018**
Κεφάλαιο κοινών μετοχών της κατηγορίας 1 (Common Equity Tier 1)	6.489
Κεφάλαιο της κατηγορίας 1 (Tier 1)	6.489
Σύνολο σταθμισμένου έναντι των κινδύνων ενεργητικού*	47.554
Συνολικός δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας	13,65%
Δείκτης κεφαλαίου κοινών μετοχών κατηγορίας 1	13,65%
Δείκτης μόχλευσης	10,53%

* (εντός και εκτός ισολογισμού στοιχεία)

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

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

Κατά τη διάρκεια του 2018, ο Όμιλος συνέχισε να βελτιώνει τις υποδομές και την ενδυνάμωση των πολιτικών, διαδικασιών και μεθοδολογιών μέτρησης κινδύνων και χρήσης κεφαλαίων.

Δράσεις 2018

01. Σχεδιασμός και υλοποίηση των απαραίτητων αλλαγών στη διαδικασία υπολογισμού κεφαλαιακών απαιτήσεων για την εφαρμογή των διατάξεων του λογιστικού προτύπου ΔΠΧΑ.
02. Αναβάθμιση των εποπτικών δημοσιοποιήσεων (Πυλώνας ΙΙΙ) ώστε να είναι συμβατές με όσα προβλέπει το κείμενο των κατευθυντήριων οδηγιών της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (EBA_GL_2016_11) αναφορικά με τη μορφή και τη συχνότητά τους.
03. Βελτίωση της μεθοδολογίας μέτρησης του κεφαλαιακού κόστους νέων χορηγήσεων και τη συστημική υλοποίησή της σε ειδική πλατφόρμα υπολογισμού.
04. Ενίσχυση της διακυβέρνησης της Διαδικασίας Αξιολόγησης Επάρκειας Εσωτερικού Κεφαλαίου (ICAAP).
05. Συνεχιζόμενη βελτίωση του πλαισίου αρχών, πολιτικών, διαδικασιών και μεθοδολογιών της Διαδικασίας Αξιολόγησης Επάρκειας Εσωτερικού Κεφαλαίου (ICAAP) υπό τον Πυλώνα ΙΙ της Βασιλείας, λαμβάνοντας υπόψη τις τρέχουσες οδηγίες και κατευθύνσεις της EBA και του SSM.
06. Περαιτέρω ενίσχυση της διακυβέρνησης, των μεθοδολογιών και των υποστηρικτικών υποδομών για τη διενέργεια εσωτερικών και εποπτικών ασκήσεων προσομοίωσης καταστάσεων κρίσης (Stress Testing).
07. Υλοποίηση έργων στο πλαίσιο του προγράμματος IRB (προσέγγιση Εσωτερικών Διαβαθμίσεων για τον πιστωτικό κίνδυνο).

Κίνδυνος Ρευστότητας

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

Ο κίνδυνος ρευστότητας που διατρέχει ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα είναι ο κίνδυνος αδυναμίας εκπλήρωσης των χρηματοοικονομικών του υποχρεώσεων, όταν αυτές γίνουν απαιτητές.

Η Τράπεζα αναγνωρίζει ότι η αποτελεσματική διαχείριση του κινδύνου ρευστότητας συμβάλλει ουσιαστικά στην ικανότητα εκπλήρωσης των χρηματοοικονομικών υποχρεώσεων.

Στις Μονάδες της Τράπεζας εφαρμόζεται ενιαία Πολιτική Διαχείρισης Κινδύνου Ρευστότητας

η οποία είναι σύμφωνη με διεθνώς εφαρμοσμένες πρακτικές και εποπτικές διατάξεις και είναι προσαρμοσμένη στις επιμέρους δραστηριότητες και οργανωτικές δομές της Τράπεζας.

Η πολιτική αυτή περιγράφει τους βασικούς ορισμούς και μεθοδολογίες εκτίμησης του κινδύνου ρευστότητας, καθορίζει τους ρόλους και τις ευθύνες των εμπλεκόμενων Μονάδων και στελεχών, περιγράφει οδηγίες για τον χειρισμό καταστάσεων κρίσης ρευστότητας και ορίζει Σχέδιο Διαχείρισης Καταστάσεων Κρίσης Ρευστότητας, το οποίο τίθεται σε εφαρμογή σε περίπτωση κρίσης ρευστότητας.

Για την ορθή διαχείριση του κινδύνου ρευστότητας η Τράπεζα παρακολουθεί και διαχειρίζεται, μεταξύ άλλων, το ύψος, την ποιότητα και τη διάρθρωση/διασπορά των στοιχείων ρευστών διαθεσίμων, την ανάλυση των ταμειακών χρηματορροών που προκύπτουν από τα στοιχεία ενεργητικού και παθητικού (εισροές, εκροές) σε χρονικές περιόδους, τη διάρθρωση/διασπορά και το κόστος των πηγών χρηματοδότησής της, τη διάρθρωση/διασπορά και τη χρηματοδοτική ικανότητα των διαθέσιμων ενεχύρων της και τις ανάγκες χρηματοδότησης σε τοπικά και ξένα νομίσματα.

Ο Όμιλος, στο πλαίσιο εποπτείας από τον SSM, υποβάλλει, σε τακτική και περιοδική βάση, μεγάλο εύρος εποπτικών αναφορών.

Η Τράπεζα υπολογίζει τους δείκτες «Δείκτης Κάλυψης Ρευστότητας (Liquidity Coverage Ratio)» και «Δείκτης Καθαρής Σταθερής Χρηματοδότησης (Net Stable Funding Ratio)», σε μηνιαία και τριμηνιαία βάση αντίστοιχα, όπως ορίζει ο Κανονισμός (ΕΕ) 575/2013 στο πλαίσιο της εφαρμογής της Βασιλείας ΙΙΙ σε ευρωπαϊκό επίπεδο και της εναρμόνισης του ευρωπαϊκού εποπτικού πλαισίου (Single Rulebook).

Επιπρόσθετα, τα πιστωτικά ιδρύματα, βάσει της Ευρωπαϊκής Οδηγίας 2013/36, οφείλουν να διαθέτουν ολοκληρωμένες στρατηγικές, πολιτικές, διαδικασίες και συστήματα που διασφαλίζουν την επαρκή παρακολούθηση του κινδύνου ρευστότητας.

Η Ετήσια Έκθεση για τη Διαδικασία Εσωτερικής Αξιολόγησης Επάρκειας Ρευστότητας (ILAAP) εμπεριέχει τις διαδικασίες που διέπουν τη διαχείριση του κινδύνου ρευστότητας, καθώς και τα βασικά αποτελέσματα της αξιολόγησης της τρέχουσας και μελλοντικής θέσης ρευστότητας της Τράπεζας. Στο πλαίσιο των διαδικασιών ICAAP και ILAAP έχουν εξεταστεί σενάρια προσομοίωσης καταστάσεων κρίσης (Stress Testing) και έχει αξιολογηθεί η επίπτωσή τους επί της θέσης και επί των υποχρεωτικών δεικτών ρευστότητας.

Η χρηματοδότηση από το Ευρωσύστημα μειώθηκε σημαντικά το 2018, σε €3,2 δισ. στις 31/12/2018 από το επίπεδο των €9,7 δισ. στις 31/12/2017, λόγω της αύξησης των καταθέσεων, της πρόσβασης στη διατραπεζική αγορά repo, της περαιτέρω απομόχλευσης και της συμμετοχής της Τράπεζας στο πρόγραμμα ανταλλαγής ομολόγων EFSF με μετρητά (ονομαστική αξία €1,5 δισ.). Η χρηματοδότησή της από τον μηχανισμό έκτακτης ρευστότητας (ELA) εξαλείφθηκε τον Ιούλιο του 2018 από €5,7 δισ. στις 31/12/2017. Η πρόσβαση στη διατραπεζική αγορά με τη χρήση ενεχύρων ανήλθε σε €1,9 δισ. στις 31/12/2018 από €1,5 δισ. στις 31/12/2017.

Τον Αύγουστο του 2018 η ΕΚΤ προχώρησε σε άρση του waiver για τα ομόλογα εκδόσεως του Ελληνικού Δημοσίου τα οποία χρησιμοποιήθηκαν ως ενέχυρα στη διατραπεζική αγορά repo. Παράλληλα, οι Καλυμμένες Ομολογίες της Τράπεζας έλαβαν αναβάθμιση αξιολόγησης σε επενδυτική διαβάθμιση (BBB low), και ως εκ τούτου €4,0 δισ. ιδιοκατεχόμενες ομολογίες κατέστησαν αποδεκτά ενέχυρα προς αναχρηματοδότηση από την ΕΚΤ ενισχύοντας τη ρευστότητα της Τράπεζας.

Ο δείκτης ρευστότητας Liquidity Coverage Ratio (LCR) εισήλθε σε θετικά επίπεδα, και στο τέλος του 2018 διαμορφώθηκε σε ατομική βάση σε 60% (2017: 0%). Επίσης, η Τράπεζα, παράλληλα με την εξάλειψη της χρηματοδότησης από τον μηχανισμό έκτακτης ρευστότητας (ELA), διατηρεί κατά την 31η/12/2018 ένα επαρκές απόθεμα ρευστών διαθεσίμων για την άντληση ρευστότητας από πηγές εκτός ELA ύψους €3,6 δισ., ενώ διατηρεί και ένα πρόσθετο απόθεμα για την άντληση ρευστότητας από ELA ύψους €18,3 δισ.

Κίνδυνος Αγοράς

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

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

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

Η Τράπεζα εφαρμόζει σύγχρονες και ευρέως αποδεκτές τεχνικές για τη μέτρηση του κινδύνου αγοράς. Συγκεκριμένα, υπολογίζονται δείκτες ευαισθησίας, όπως η μέτρηση PV100 (δυσμενής επίπτωση στην καθαρή τρέχουσα αξία όλων των στοιχείων ισολογισμού έναντι παράλληλης μετατόπισης των καμπυλών επιτοκίων κατά 100 μ.β. σε όλα τα νομίσματα), καθώς και η Αξία σε Κίνδυνο (Value at Risk-VaR), η οποία ενσωματώνει το σύνολο των παραγόντων κινδύνου.

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

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

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

Επίσης, ο υπολογισμός των μεταβλητοτήτων και του πίνακα συσχέτισης πραγματοποιείται σε ημερήσια βάση.

Η μεθοδολογία Value at Risk δεν μπορεί να καλύψει εκτίμηση οικονομικών απωλειών που μπορεί να προκύψουν από ακραίες συνθήκες αγοράς και για αυτό τον λόγο οι μετρήσεις συνοδεύονται από έναν αριθμό σεναρίων προσομοίωσης καταστάσεων κρίσης. Τα σενάρια αυτά βασίζονται στους κύριους παράγοντες κινδύνου που μπορεί να επηρεάσουν την αξία των στοιχείων του ισολογισμού.

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

Η τιμή VaR στις 31/12/2018 για το σύνολο του χαρτοφυλακίου της Τράπεζας και την εκθετική μεταβλητότητα ήταν €4,38 εκατ. Η εκτίμηση αυτή αναλύεται σε €4,47 εκατ. τιμή VaR για τον επιτοκιακό κίνδυνο, €1,17 εκατ. για τον κίνδυνο μετοχών, €0,16 εκατ. για τον συναλλαγματικό κίνδυνο και μηδενική για τον κίνδυνο εμπορευμάτων. Με τη διάρθρωση του χαρτοφυλακίου συναλλαγών στις 31/12/2018, επιτυγχάνεται μείωση €1,43 εκατ. στη συνολική τιμή VaR, λόγω του βαθμού διαφοροποίησης του χαρτοφυλακίου.

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

Ποσά σε € εκατ.	Συνολικό Χαρτοφυλάκιο Τράπεζας – Συνολικό VaR	VaR Επιτοκιακός Κίνδυνος	VaR Κίνδυνος Μετοχών	VaR Συναλλαγματικός Κίνδυνος	VaR Κίνδυνος Εμπορευμάτων	Μείωση Λόγω Διαφοροποίησης Χαρτοφυλακίου
2018	4,38	4,47	1,17	0,16	0,0	-1,43
2017	11,52	11,45	0,21	0,28	0,0	-0,42
2016	8,03	8,25	0,67	0,54	0,0	-1,43

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

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

Λειτουργικός Κίνδυνος

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

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

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

01. Τη διαδικασία αυτο-αξιολόγησης λειτουργικού κινδύνου και περιβάλλοντος ελέγχου (Risk and Control Self-Assessment, RCSA), η οποία εφαρμόζεται στις Μονάδες της Τράπεζας και στις θυγατρικές του Ομίλου.
02. Την ανάλυση ακραίων σεναρίων λειτουργικού κινδύνου.
03. Τον καθορισμό και την παρακολούθηση δεικτών και ορίων λειτουργικού κινδύνου.
04. Τον καθορισμό και την παρακολούθηση έργων βελτίωσης του περιβάλλοντος ελέγχου (action plans).
05. Τη συλλογή συμβάντων και ζημιών λειτουργικού κινδύνου.
06. Τον υπολογισμό Αξίας σε Κίνδυνο (VaR) και εσωτερικού κεφαλαίου.
07. Την αξιολόγηση νέων προϊόντων και διαδικασιών.
08. Την έκδοση εσωτερικών και εξωτερικών αναφορών.

Κατά το 2018, ο Όμιλος συνέχισε την υλοποίηση του έργου ενίσχυσης του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου (ΣΕΕ) το οποίο αποτελεί βασική προτεραιότητα της Ανώτατης Διοίκησης και του Διοικητικού Συμβουλίου, όπως έχει αποτυπωθεί και στους στρατηγικούς στόχους. Στο πλαίσιο του έργου αυτού:

01. Έχει συσταθεί η Επιτροπή Λειτουργικού Κινδύνου με βασική αρμοδιότητα την αποτελεσματική διαχείριση των λειτουργικών κινδύνων, την παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας του περιβάλλοντος ελέγχου και της συνεχούς εξέλιξης του ΣΕΕ στον Όμιλο.
02. Έχει καθοριστεί το πλαίσιο αρμοδιοτήτων των Segment & Unit Controllers, οι οποίοι έχουν τον ρόλο του ειδικού για θέματα κινδύνων και ελέγχων, φέρουν τη γενική ευθύνη για την επάρκεια του περιβάλλοντος ελέγχου και την αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων και είναι ανεξάρτητοι από την επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων στους Τομείς και τις Μονάδες ευθύνης τους. Το δίκτυο των Segment & Unit Controllers διευρύνεται σταδιακά με τη στελέχωση των σχετικών ρόλων σε Τομείς και Μονάδες της Τράπεζας, επιπλέον αυτών που είχαν ενταχθεί πιλοτικά στο έργο.
03. Βρίσκεται σε φάση ολοκλήρωσης η ανάπτυξη νέας Πολιτικής ΣΕΕ, γεγονός που αποδεικνύει τη δέσμευση της Τράπεζας να ενισχύσει την παρακολούθηση και τον έλεγχο των κινδύνων, προκειμένου να επιτύχει τους στρατηγικούς της στόχους, και συνοψίζει το πλαίσιο που έχει υιοθετηθεί για την ανάπτυξη και διαρκή επικαιροποίηση του ΣΕΕ, καθώς και για τη συνεχή παρακολούθηση της επάρκειας και αποτελεσματικότητάς του.

Παράλληλα, κατά το 2018 η Τράπεζα συνέχισε ή ξεκίνησε νέα έργα που λειτουργούν υποστηρικτικά στο έργο βελτίωσης του ΣΕΕ και συμβάλλουν στην περαιτέρω βελτίωση του ευρύτερου πλαισίου διαχείρισης λειτουργικού κινδύνου. Ενδεικτικά, τα έργα αυτά αφορούσαν:

01. Περαιτέρω βελτίωση της ήδη εν εξελίξει διαδικασίας συλλογής ζημιών και συμβάντων λειτουργικού κινδύνου, ενώ τα νέα έργα με εκκίνηση το 2018 στοχεύουν σε:
    - συλλογή των ζημιών πιστωτικού κινδύνου που προέρχονται από πηγές λειτουργικού κινδύνου (credit related losses). Το έργο περιλαμβάνει την ανάπτυξη σχετικών υποδομών, ρόλων, αρμοδιοτήτων και διαδικασιών που θα καλύπτουν τις Μονάδες που εμπλέκονται στον εντοπισμό σχετικών συμβάντων,
    - ενίσχυση της διαχείρισης των συμβάντων που σχετίζονται με νομικές ενέργειες κατά της Τράπεζας, μέσω της ανάπτυξης σχετικής βάσης δεδομένων. Σκοπός του έργου είναι η παρακολούθηση και ανάλυση των νομικών υποθέσεων καθ' όλη τη διάρκεια ζωής τους, η αξιολόγηση των βασικών αιτιών που συντέλεσαν στην ανάκυψη των συμβάντων,

η αντιμετώπιση ενδεχόμενων ελλείψεων για τον μετριασμό μελλοντικών κινδύνων, καθώς και η αξιολόγηση της διαδικασίας προβλέψεων.

02. Υλοποίηση ενός πλαισίου για την αντιμετώπιση ελλείψεων στο ΣΕΕ που εντοπίζονται από εσωτερικούς ή εξωτερικούς ελέγχους. Συγκεκριμένα, το έργο στοχεύει τόσο στην ανάπτυξη μίας κοινής βάσης δεδομένων για τις ελλείψεις που εντοπίζονται όσο και στην ανάπτυξη διαδικασιών που θα εναρμονίζουν και θα βελτιστοποιούν τις ενέργειες των Μονάδων που συμμετέχουν στην παρακολούθηση και αντιμετώπιση των ελλείψεων.
03. Ανάπτυξη νέας Πολιτικής κατά της Απάτης, η οποία παρουσιάζει συνοπτικά το πλαίσιο διαχείρισης του κινδύνου απάτης της Τράπεζας. Το πλαίσιο αυτό περιλαμβάνει, ενδεικτικά, τη στάση και τη μηδενική ανοχή που επιδεικνύει η Τράπεζα κατά της απάτης, τις βασικές αρχές που διέπουν τη διαχείριση του κινδύνου απάτης, τους εμπλεκόμενους ρόλους, καθώς και τις συναφείς και εξειδικευμένες πολιτικές και διαδικασίες της Τράπεζας που στοχεύουν στην πρόληψη, εντοπισμό και αντιμετώπιση του κινδύνου απάτης.
04. Αναβάθμιση και ενίσχυση της τρέχουσας διαδικασίας έγκρισης προϊόντων με στόχο την εισαγωγή των απαραίτητων ελέγχων και τη βελτίωση της ποιότητας των αποτελεσμάτων της.

Συνολικά, ο Όμιλος, με την εφαρμογή και εξέλιξη του πλαισίου διαχείρισης του εν λόγω κινδύνου, επιδιώκει τη βελτιστοποίηση των λειτουργιών και των ελεγκτικών μηχανισμών, την ελαχιστοποίηση των οικονομικών ζημιών από συμβάντα λειτουργικού κινδύνου, την ανάπτυξη ενιαίας και κατανοητής «κουλτούρας» σε όλα τα επίπεδα του Ομίλου, την εκτίμηση του επιπέδου έκθεσης στον εν λόγω κίνδυνο, καθώς και την αποτροπή πιθανών, μη αναμενόμενων και καταστροφικών ζημιών από μελλοντικά συμβάντα λειτουργικού κινδύνου.

Credit Control

Corporate Credit Control

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

Για αυτό τον σκοπό, η Μονάδα διενεργεί ελέγχους επί δείγματος πιστούχων ανά επιχειρηματική Μονάδα και αξιολογεί την ποιότητα της εκάστοτε πιστοδότησης και τις πρακτικές και μεθοδολογίες παρακολούθησης του αναλαμβανόμενου πιστωτικού κινδύνου του πιστούχου. Η αξιολόγηση πραγματοποιείται με αξιοποίηση της πληροφορίας που εξάγεται από τα συστήματα της Τράπεζας, με ενδελεχή επισκόπηση των πιστωτικών φακέλων που τηρούνται από τις επιχειρηματικές Μονάδες και με συναντήσεις με τους αρμόδιους officers. Προϊόν του εκάστοτε ελέγχου αποτελούν η Έκθεση Αξιολόγησης και οι Προτεινόμενες Διορθωτικές Ενέργειες, τα οποία, με τη σύμφωνη γνώμη του CRO, αποστέλλονται στις αρμόδιες εμπλεκόμενες Μονάδες, ενώ ακολουθεί ενημέρωση προς την Ανώτατη Διοίκηση της Τράπεζας και την Επιτροπή Κινδύνων. Επιπρόσθετα, η Μονάδα διενεργεί τακτική επισκόπηση της προόδου υλοποίησης των προτεινόμενων διορθωτικών ενεργειών που συνοδεύουν την Έκθεση.

Η αξιολόγηση αφορά το σύνολο των οργανωτικών Μονάδων των επιχειρηματικών πιστοδοτήσεων του Ομίλου που έχουν ως αντικείμενο την ανάπτυξη του χαρτοφυλακίου (Core Business Units), τη διαχείριση του προβληματικού χαρτοφυλακίου (Non-Core Business Recovery Units) και την έγκρισή τους (Credit Units). Η αξιολόγηση αφορά το σύνολο των δραστηριοτήτων που άπτονται του κύκλου ζωής των πιστοδοτήσεων, συμπεριλαμβανομένων και των Recovery Units, και πρόκειται να επεκταθεί και στα χαρτοφυλάκια που έχουν μεταφερθεί για διαχείριση στις οριστικές καθυστερήσεις (Workout). Δεν αξιολο-

γούνται οι Μονάδες διαχείρισης δανείων και εγγυοδοσιών (Loan Administration), καθώς και η πληρότητα και ορθότητα των συμβατικών εγγράφων.

Το 2018, το Credit Control ανέλαβε την αξιολόγηση 18 χαρτοφυλακίων επιχειρηματικών πιστοδοτήσεων, με συνολικό υπόλοιπο €13,6 δισ. Σε αυτά τα 18 έργα επιλέχθηκε δείγμα 974 πιστούχων, των οποίων τα υπόλοιπα ανέρχονται σε €8,5 δισ.

Πρόσθετα, στο πλαίσιο επέκτασης των δραστηριοτήτων του, το Corporate Credit Control ξεκίνησε, εντός 2018, την παρακολούθηση του χαρτοφυλακίου (monitoring) ως προς τα ληγμένα όρια, την τήρηση της εγκριτικής διαδικασίας και των εγκριτικών όρων στις νέες εκταμιεύσεις, την τιμολόγηση μέσω του Risk-Based Pricing Model (αξιολογήθηκαν 71 περιπτώσεις με συνολικό ύψος ορίων €2,3 δισ.), το ύψος των προβλέψεων, ενώ πρόκειται να επεκταθεί άμεσα και στην επισκόπηση της ορθής και έγκαιρης σήμανσης κριτηρίων πιθανότητας αθέτησης (UtP).

Επίσης συμμετείχε ως Παρατηρητής στις επιτροπές: Ανώτατη Επιτροπή Πιστοδοτήσεων, Επιτροπή Recovery Credit, Επιτροπή Core Banking A & RBU A (Corporate & Shipping, SME και International) –σε 294 συνεδριάσεις στις οποίες συζητήθηκαν 1.278 αιτήματα–, καθώς και στην Επιτροπή Προβλέψεων.

Retail Credit Control

Η κύρια αποστολή της ομάδας του Retail Credit Control (κατά τη διάρκεια του 2018 υπαγόταν στη Μονάδα Credit Risk Management) είναι η διενέργεια ανεξάρτητων ελέγχων στα χαρτοφυλάκια νέων χορηγήσεων και ρυθμίσεων της πίστης ιδιωτών.

Οι νέες χορηγήσεις ελέγχονται ως προς την εφαρμογή της εγκριτικής διαδικασίας, όπως αυτή περιγράφεται στο υφιστάμενο εγχειρίδιο Πιστωτικής Πολιτικής με τη διεξαγωγή δειγματοληπτικών αναλύσεων. Οι ρυθμίσεις των χορηγήσεων ιδιωτών αξιολογούνται ως προς την αποτελεσματικότητα/βιωσιμότητά τους, σύμφωνα με τις κατευθύνσεις της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας προς τα Πιστωτικά Ιδρύματα για τη διαχείριση των Μη Εξυπηρετούμενων δανείων[2].

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του Retail Credit Control εντάσσεται και η ανάλυση και αξιολόγηση χαρτοφυλακίων με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, όπως αυτών που σχετίζονται με τον Ν.3869/2010 για τη ρύθμιση των οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων.

Τα αποτελέσματα των αναλύσεων και των ευρημάτων των ελέγχων κοινοποιούνται στις αρμόδιες Μονάδες αλλά και στον CRO, με παράλληλη διατύπωση προτάσεων και εισήγηση διορθωτικών ενεργειών για την αντιμετώπιση των αδυναμιών και προβλημάτων, όπου αυτά εντοπίζονται.

Επιπλέον, το Retail Credit Control γνωμοδοτεί επί των προδιαγραφών νέων και τροποποιήσεων υφιστάμενων προϊόντων, που εισηγούνται η Διεύθυνση Λιανικής Τραπεζικής και η Διεύθυνση του RBU, αν πρόκειται για προϊόντα αναδιάρθρωσης, ενώ συμμετέχει και στην κατάρτιση των εγχειριδίων Πιστωτικής Πολιτικής και Πολιτικής Ρυθμίσεων της Τράπεζας.

Εντός του 2018, η ομάδα του Retail Credit Control πραγματοποίησε τις κάτωθι αναλύσεις:

01. Αξιολόγηση εφαρμογής της Πολιτικής Μεταφοράς Δανείων Ιδιωτών σε Οριστική Καθυστέρηση.
02. Αξιολόγηση εφαρμογής της Πολιτικής Διαγραφών.
03. Αξιολόγηση της Διαδικασίας

[2] Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, *Guidance to Banks on non-performing Loans*, Μάρτιος 2017.

Υπολογισμού Εξατομικευμένων Προβλέψεων Χαρτοφυλακίου Ιδιωτών.
04. Αξιολόγηση ρυθμίσεων στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων.
05. Ανασκόπηση αξιολόγησης Ν.3869/2010.

Group Risk Coordination & Model Validation

Η Μονάδα Group Risk Coordination & Model Validation είναι υπεύθυνη για:

01. Την ανάπτυξη και συντήρηση της Στρατηγικής Διαχείρισης Κινδύνων και Κεφαλαίου σε επίπεδο Ομίλου και την εποπτεία του πλαισίου διαχείρισης κινδύνων των θυγατρικών.
02. Την επικύρωση υποδειγμάτων (model validation) της Τράπεζας (Μονάδα Model Validation).

Το 2018 η Μονάδα συντόνισε και συμμετείχε στην ανάπτυξη και συντήρηση της Στρατηγικής Διαχείρισης Κινδύνων και Κεφαλαίου (Risk & Capital Strategy), η οποία περιλαμβάνει τη διαδικασία αναγνώρισης κινδύνων (Risk Identification Process) και το πλαίσιο διάθεσης ανάληψης κινδύνων (Risk Appetite Framework) σε επίπεδο Ομίλου. Επίσης, επόπτευσε το συνολικό πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων των θυγατρικών εσωτερικού και εξωτερικού, παρέχοντας υποστήριξη και τεχνογνωσία στις θυγατρικές.

Παράλληλα, η Μονάδα Model Validation αναφέρεται στον CRO και διενεργεί την ανεξάρτητη αξιολόγηση των υποδειγμάτων κινδύνου της Τράπεζας με σκοπό την επικύρωση της επάρκειας, ορθότητας και αποτελεσματικότητάς τους.

Δράσεις 2018

01. Ανάπτυξη πλαισίου επικύρωσης υποδειγμάτων (Model Validation Framework) πιστωτικού κινδύνου, αποτελούμενου από πολιτική, μεθοδολογίες και τεχνικές αναφορικά με την επικύρωση των υποδειγμάτων πιστωτικού κινδύνου. Σύμφωνα με αυτό, η επικύρωση υποδειγμάτων περιλαμβάνει:
    - ποιοτική αξιολόγηση της εισαγωγής και επεξεργασίας δεδομένων, τον σχεδιασμό και την εννοιολογική ορθότητα του υποδείγματος,
    - ποσοτική αξιολόγηση της διαχωριστικής ικανότητας, της ακρίβειας και της σταθερότητας του υποδείγματος,
    - συμμετοχή στη φάση υλοποίησης του υποδείγματος.
02. Εγκατάσταση πλατφόρμας διαχείρισης και επικύρωσης υποδειγμάτων. Η πλήρης εφαρμογή της αναμένεται εντός του 2019.
03. Εφαρμογή των ανωτέρω για την επικύρωση υποδειγμάτων πιστωτικού κινδύνου και συγκεκριμένα για τα μοντέλα ΔΠΧΑ 9 .

Risk Data Office

Οι κύριες αρμοδιότητες της Μονάδας Risk Data Office περιλαμβάνουν:

01. Την υποστήριξη των Μονάδων του Group Risk Management σε θέματα που αφορούν τη διαχείριση δεδομένων κινδύνων και αναφορών.
02. Την παρακολούθηση του βαθμού συμμόρφωσης της διακυβέρνησης δεδομένων κινδύνων με πρότυπα και βέλτιστες πρακτικές.
03. Την παρακολούθηση και τον συντονισμό της έγκυρης και έγκαιρης αποστολής δεδομένων κινδύνων από τις Μονάδες της Τράπεζας και τις θυγατρικές εσωτερικού και εξωτερικού.
04. Τη διαχείριση έργων σχετικά με την ποιότητα των δεδομένων κινδύνων στην Τράπεζα και στον Όμιλο.
05. Την υποστήριξη λειτουργιών (operations) που αφορούν τη συλλογή και επεξεργασία δεδομένων διαχείρισης κινδύνων και σχετικών αναφορών.
06. Την εκπροσώπηση του Group Risk Management στις δομές του Πλαισίου Διαχείρισης Δεδομένων του Ομίλου (Data Governance Framework).

Δράσεις 2018

01. Ανασχεδιασμός της διαδικασίας συλλογής και επεξεργασίας δεδομένων για την παραγωγή αποτελεσμάτων και εποπτικών αναφορών.
02. Risk Data Model Definition.
03. Αναθεώρηση του Πλαισίου Διαχείρισης Δεδομένων του Ομίλου (Data Governance Framework) ώστε να ενσωματωθούν απαιτήσεις από τα πλαίσια IRB, TRIM, BCBS239, AnaCredit, Stress Test, Πυλώνας ΙΙ και Πυλώνας ΙΙΙ.
04. Συγγραφή και δημοσίευση εσωτερικών διαδικασιών Risk Data Office.
05. Data Quality Initiatives:
    - ανασχεδιασμός των διαδικασιών συλλογής και επεξεργασίας δεδομένων πιστωτικών και prepaid καρτών,
    - ορισμός, συλλογή και επεξεργασία νέων δεδομένων που απαιτούνται για την υλοποίηση του προτύπου IFRS9,
    - ορισμός, συλλογή και επεξεργασία νέων δεδομένων που απαιτούνται για την υλοποίηση της εποπτικής αναφοράς AnaCredit,
    - ορισμός, συλλογή και επεξεργασία δεδομένων που απαιτούνται για τις ανάγκες του Group Risk Management,
    - απλοποίηση των διαδικασιών συλλογής και επεξεργασίας δεδομένων των χαρτοφυλακίων Leasing/Factoring των συγχωνευμένων τραπεζών.
06. Regulatory reporting/data requirements:
    - AnaCredit
    - SHS
    - NII Stress test
    - SSM Liquidity Exercise
07. Data Governance Framework: εκπροσώπηση του Group Risk Management και συμμετοχή στις Ομάδες Εργασίας των data domains.

Risk Management Office

Η αποστολή της Μονάδας Risk Management Office περιλαμβάνει την υποστήριξη και την παρακολούθηση των εργασιών του Group Risk Management για την επίτευξη των στόχων του, καθώς και την ανάληψη και τον συντονισμό των εργασιών της Γραμματείας Επιτροπής Κινδύνων και της Επιτροπής Προβλέψεων.

Δράσεις 2018

01. Συντονισμός, υποστήριξη και παρακολούθηση των έργων ευθύνης του Group Risk Management και του CRO.
02. Υποστήριξη εκπαιδεύσεων και παρουσιάσεων σχετικών με τη διαχείριση κινδύνων.
03. Επισκόπηση Πολιτικών και Διαδικασιών, σε συνεργασία με λοιπές Μονάδες Group Risk Management.
04. Συντονισμός των εργασιών της Επιτροπής Κινδύνων. Προετοιμασία των πρακτικών, παρακολούθηση της υλοποίησης των αποφάσεων της Επιτροπής και σύνταξη αναφορών προόδου εργασιών.
05. Ανάληψη και συντονισμό εργασιών της Επιτροπής Προβλέψεων, προετοιμασία των πρακτικών, παρακολούθηση της υλοποίησης των αποφάσεων της Επιτροπής και σύνταξη αναφορών προόδου εργασιών.

Πίστη Ομίλου

Πίστη Μεγάλων Επιχειρήσεων

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

Η πιστωτική επέκταση εστιάστηκε και το 2018 στη χρηματοδοτική στήριξη βιώσιμων ελληνικών επιχειρήσεων.

Η Μονάδα συμμετείχε ενεργά σε σημαντικά έργα που αποσκοπούν στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών έγκρισης, διαχείρισης και παρακολούθησης του πιστωτικού κινδύνου.

Πίστη Μεσαίων Επιχειρήσεων

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

Το 2018, η Μονάδα επικεντρώθηκε κυρίως στην ικανοποίηση αιτημάτων νέων πιστοδοτήσεων σε βιώσιμες επιχειρήσεις, κάνοντας χρήση αναπτυξιακών προγραμμάτων στα οποία συμμετείχε η Τράπεζα και αξιοποιώντας εργαλεία συγχρηματοδότησης και επιμερισμού του πιστωτικού κινδύνου.

Επιπρόσθετα, η μονάδα συμμετείχε ενεργά στην υλοποίηση πλήθους έργων, τα οποία αποσκοπούν στη βελτίωση των διαδικασιών και των μηχανογραφικών εφαρμογών που χρησιμοποιούνται στον τομέα των επιχειρηματικών πιστοδοτήσεων.

Πίστη Μικρών Επιχειρήσεων και Ιδιωτών

Η Πίστη Μικρών Επιχειρήσεων και Ιδιωτών προέβη σε ενέργειες βελτίωσης και αυτοματοποίησης των διαδικασιών αξιολόγησης αιτημάτων και παρακολούθησης του χαρτοφυλακίου αρμοδιότητάς τους, με σκοπό την αύξηση της αποτελεσματικότητας, τη βελτίωση του χρόνου ανταπόκρισης, τον περιορισμό του λειτουργικού κινδύνου και τη μείωση του παραγωγικού κόστους.

Η Πίστη Μικρών Επιχειρήσεων διαθέτει εσωτερική τμηματοποίηση, η οποία επιτρέπει τη βαθιά γνώση των διαφόρων τμημάτων του πελατολογίου που διαχειρίζεται (μικρές επιχειρήσεις, ελεύθερους επαγγελματίες, αγρότες), διασφαλίζοντας έτσι την άμεση αξιολόγηση των πιστοδοτικών αιτημάτων πιστούχων που δραστηριοποιούνται σε πολλούς κλάδους της ελληνικής οικονομίας.

Στο πλαίσιο του υπεύθυνου δανεισμού, που αποτελεί βασικό πυλώνα της φιλοσοφίας του credit, η Πίστη Ιδιωτών συνέχισε, και το 2018, να εστιάζει στην αντιμετώπιση των αναγκών των ελληνικών νοικοκυριών, στο πλαίσιο μίας αμοιβαίως επωφελούς σχέσης συνεργασίας, διαχειριζόμενη αξιοκρατικά τα αυξημένα αιτήματά τους, βελτιώνοντας ταυτόχρονα τον χρόνο ανταπόκρισης μέσω της ανάπτυξης μοντέλων αξιολόγησης και ενσωματώνοντας σε αυτά τους κανόνες και τις πρακτικές της πιστωτικής πολιτικής.

Το 2018, η Πίστη Ιδιωτών επαναπιστοποιήθηκε κατά το διεθνές αναγνωρισμένο πρότυπο ISO 9001:2015 για τις Υπηρεσίες Εγκρίσεων Καταναλωτικής και Στεγαστικής Πίστης και για πρώτη χρονιά πιστοποιήθηκε και για τις Υπηρεσίες Merchant Credit, αποδεικνύοντας κατ' αυτό τον τρόπο τη δέσμευσή της στην παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών και στη διασφάλιση της ικανοποίησης των πελατών της, δημιουργώντας ταυτόχρονα πολλαπλασιαστικά οφέλη στην εικόνα και στην εν γένει επιχειρηματική της επίδοση και απόδοση. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Τράπεζα Πειραιώς είναι το μοναδικό εγχώριο Πιστωτικό Ίδρυμα που διαθέτει το εν λόγω πιστοποιητικό.

Recovery Credit

Το βασικό μέλημα της Μονάδας Recovery Credit για το 2018 ήταν η συνεχής προσπάθεια ορθής διαχείρισης του υψηλού πιστωτικού κινδύνου (credit risk) του χαρτοφυλακίου ευθύνης του RBU, η συστηματική παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας των λύσεων ρύθμισης και

η σωστή εφαρμογή της πιστωτικής πολιτικής και των διαδικασιών έγκρισης.

Το 2018 εντάθηκαν οι προσπάθειες ρύθμισης των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων σε συνεργάσιμους και βιώσιμους πιστούχους ευθύνης RBU, υλοποιώντας πληθώρα λύσεων αναδιάρθρωσης και ρύθμισης οφειλών στο πλαίσιο του Πτωχευτικού Κώδικα, αλλά και του σύνθετου εποπτικού περιβάλλοντος. Παράλληλα, εντατικοποιήθηκε η προσπάθεια έγκαιρης αναγνώρισης οικονομικών δυσκολιών και πιθανής αθέτησης, καθώς και ορθής εκτίμησης της πιθανής αναμενόμενης ζημίας. Σημαντικός στόχος του RBU ήταν η αποτελεσματικότερη αξιολόγηση και έγκριση πιθανών μακροπρόθεσμων λύσεων ρύθμισης αλλά και η εντατικοποίηση των προσπαθειών ανάκτησης προβληματικών απαιτήσεων.

Το Recovery Credit συμμετέχει ενεργά σε σημαντικά έργα που αφορούν τη βέλτιστη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων πιστοδοτήσεων, καθώς και έργα που αποσκοπούν στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών έγκρισης, διαχείρισης και παρακολούθησης του πιστωτικού κινδύνου αλλά και της λειτουργίας των Μονάδων που την απαρτίζουν (επικαιροποίηση εγκριτικής διαδικασίας, αναθεώρηση προϊόντων Retail και SB, αναδιοργάνωση πυλώνα Recovery και διαχείριση NPEs).

Corporate & Shipping Recovery Credit

Η Μονάδα συμμετέχει στην εγκριτική διαδικασία που αφορά το χαρτοφυλάκιο ευθύνης Corporate & Shipping Recovery αλλά και το επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιο των θυγατρικών τραπεζών εξωτερικού.

Η Μονάδα, από κοινού με τις επιχειρηματικές Μονάδες Corporate & Shipping Recovery και International Business Lending, επιδιώκει την εύρεση της ρύθμισης/διευθέτησης με τη μέγιστη δυνατή ανάκτηση των οφειλών σε επίπεδο Καθαρής Παρούσας Αξίας.

SME Recovery Credit

Η Μονάδα συμμετέχει στην εγκριτική διαδικασία για το χαρτοφυλάκιο ευθύνης SME Recovery και απαρτίζεται από ομάδα έμπειρων Credit Officers.

SB Recovery Credit

Η Μονάδα συμμετέχει στην εγκριτική διαδικασία για το χαρτοφυλάκιο ευθύνης της Μονάδας Εισπράξεις και Αναδιαρθρώσεις Δανείων Μικρών Επιχειρήσεων (Μικρές Επιχειρήσεις, Ελεύθεροι Επαγγελματίες, Αγρότες).

Για πιστοδοτήσεις μικρού ποσού υλοποιήθηκε η αυτοματοποίηση έγκρισης ρυθμίσεων στο πλαίσιο ειδικών προϊόντων της Τράπεζας, ενώ παράλληλα προσφέρθηκαν και προ-εγκεκριμένες λύσεις σε μερίδα χαρτοφυλακίου, στοχεύοντας έτσι στην ταχύτερη αξιολόγηση των πιστούχων και στην αποτελεσματικότερη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων.

Retail Recovery Credit

Βασική αρμοδιότητα της Μονάδας αποτελεί η αξιολόγηση των αιτημάτων ρύθμισης για το χαρτοφυλάκιο ευθύνης της Μονάδας Εισπράξεις και Αναδιαρθρώσεις Δανείων Ιδιωτών, το οποίο περιλαμβάνει όλες τις κατηγορίες δανειοδότησης φυσικών προσώπων, σε όλα τα στάδια καθυστέρησης/νομικών ενεργειών.

Το 2018, η Μονάδα επικεντρώθηκε στη μείωση των NPLs με την παροχή μακροχρόνιων και βιώσιμων λύσεων σε βιώσιμους πιστούχους αλλά και τη συνέχιση νομικών ενεργειών στους μη συνεργάσιμους και μη βιώσιμους πιστούχους. Λόγω του διευρυμένου πελα-

τολογίου με μεγάλο αριθμό μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων ιδιωτών και των πολλών καναλιών διαχείρισης αυτών (Δίκτυο Καταστημάτων, κεντρικές Μονάδες και εξωτερικοί Συνεργάτες), η Μονάδα αποτέλεσε βασικό πυλώνα καθοδήγησης και εκπαίδευσης των αρμόδιων διαχειριστών (στελεχών της πρώτης γραμμής άμυνας). Επιπλέον, συμμετείχε ενεργά σε όλα τα έργα που αφορούσαν τη βελτιστοποίηση υφιστάμενων και δημιουργία νέων προϊόντων ρύθμισης, καθώς και την αυτοματοποίηση διαδικασιών λειτουργίας.

Workout Credit

Τον Μάρτιο του 2018, ιδρύθηκε η ειδική Μονάδα του WorkOut Credit η οποία στελεχώθηκε από έμπειρους Credit Officers και αναλυτές. Βασική αρμοδιότητά της είναι η αξιολόγηση και διατύπωση Credit Opinion για ρυθμίσεις επίδικων υποθέσεων με περιορισμένη περίμετρο σε σχέση με τις ρυθμίσεις που αφορούν τα υπόλοιπα τμήματα (SME, SB, Corporate & Retail), όπως και η συμμετοχή στις Επιτροπές Εμπλοκών για την έκδοση αποφάσεων.

Πολιτική Προμηθειών

Στο 2018 η Τράπεζα αποφάσισε την κεντροποίηση των διαδικασιών προμηθειών αγαθών και υπηρεσιών, με τον σχεδιασμό ενός νέου λειτουργικού μοντέλου κεντροποιημένων προμηθειών και τη δημιουργία μίας νέας εξειδικευμένης σε προμήθειες οργανωτικής Μονάδας, το Group Procurement.

Η λειτουργία της νέας Μονάδας ξεκίνησε στο τέταρτο τρίμηνο 2018 για να συντονίζει τη σταδιακή μεταφορά σε αυτήν των αρμοδιοτήτων διενέργειας και διαχείρισης προμηθειών για την Τράπεζα και τον Όμιλο. Ο σκοπός της νέας Μονάδας είναι ο καθορισμός της στρατηγικής που αφορά τις προμήθειες, ο εκσυγχρονισμός της πολιτικής προμηθειών, η αναβάθμιση και τυποποίηση διαδικασιών προμηθειών, η κεντροποιημένη διαχείριση και παρακολούθηση της εσωτερικής ζήτησης και των προμηθειών. Ο στόχος της νέας Μονάδας είναι ο εξορθολογισμός της ζήτησης προμηθειών σε μέγεθος και προδιαγραφές και η βιώσιμη μείωση του κόστους προμηθειών, αξιοποιώντας συνέργειες και οικονομίες κλίμακος.

Η Τράπεζα έχει συγκεκριμένα αντικειμενικά και μετρήσιμα κριτήρια όσον αφορά την αξιολόγηση των προτάσεων συνεργασίας και των προσφορών που υποβάλλονται από τους υποψήφιους συνεργάτες και προμηθευτές. Σε αυτά περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, η σχέση ποιότητας με την τιμή, η συνέπεια και η θέση τους στην αγορά, το στελεχιακό τους δυναμικό, καθώς και η οικονομική τους ευρωστία. Οι διαδικασίες αξιολόγησης είναι ενιαίες και επαναλαμβάνονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα, ώστε να αναθεωρούνται οι συνεργασίες με τους υφιστάμενους προμηθευτές και συνεργάτες για να διατηρείται υψηλή ποιότητα υπηρεσιών και αποτελεσματικότητα. Παράλληλα, η Τράπεζα φροντίζει για την έγκαιρη εξόφληση των υποχρεώσεών της προς τους προμηθευτές και συνεργάτες της.

Η σχέση με τους υφιστάμενους και δυνητικούς προμηθευτές καθορίζεται από τον εγκεκριμένο Κανονισμό Προμηθειών Ομίλου, ώστε να εξασφαλίζεται η ομαλή και διαφανής διαχείριση των προμηθειών και η επιλογή των κατάλληλων προμηθευτών. Οι κανόνες και οι βασικές αρχές συνεργασίας περιγράφουν τον τρόπο υλοποίησης των προμηθειών για την κάλυψη όλων των λειτουργικών αναγκών των επιμέρους Μονάδων.

Ο Κανονισμός Προμηθειών Ομίλου είναι συμβατός τόσο με τις αρχές όσο και με τους κανόνες που περιγράφονται στην ενότητα «Πολιτική Εξωτερικής Ανάθεσης Εργασιών (Outsourcing)» της «Πολιτικής Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς», σύμφωνα με όσα ορίζονται στην ΠΔΤΕ 2577/2006. Ο Κανονισμός εφαρμόζεται ενιαία σε όλον τον Όμιλο της Τράπεζας Πειραιώς, καθώς και στις θυγατρικές εταιρείες.

Στόχοι

01. Η θέσπιση κανονιστικού πλαισίου μέσω του οποίου διεξάγονται με διαφάνεια, σαφήνεια και ομοιομορφία οι διαδικασίες διαχείρισης προμηθειών σε όλο τον Όμιλο.
02. Η διαφανής και αντικειμενική αξιολόγηση των υποβαλλόμενων προσφορών που αφορούν τους εκάστοτε θεσπιζόμενους διαγωνισμούς προμηθειών ειδών ή υπηρεσιών.
03. Η διαμόρφωση ποσοτικών και ποιοτικών προδιαγραφών για όλα τα προμηθευόμενα είδη και τις υπηρεσίες.
04. Η μείωση των λειτουργικών και πιστωτικών κινδύνων που πηγάζουν από τις συνεργασίες με τους προμηθευτές.
05. Η έγκαιρη και αποτελεσματική προμήθεια των οργανωτικών Μονάδων του Ομίλου με προϊόντα και υπηρεσίες.
06. Η συγκράτηση του κόστους παροχής ειδών και υπηρεσιών εφαρμόζοντας προτάσεις βελτίωσης του κύκλου προμηθειών.
07. Η σύναψη μακροχρόνιων συνεργασιών με διαρκή αξιολόγηση των προμηθευτών.
08. Η τακτική διενέργεια διαγωνισμών για τον εξορθολογισμό του κόστους και την εξασφάλιση της βέλτιστης επιλογής συνεργατών ή η διαπραγμάτευση για τη διατήρηση συνεργασιών με συγκράτηση του κόστους.
09. Η θέσπιση ενιαίου συμβατικού πλαισίου που διέπει τις σχέσεις με υποψήφιους προμηθευτές και εξωτερικούς συνεργάτες, δίνοντας ιδιαίτερη προσοχή σε θέματα GDPR.
10. Η διαχείριση των εγκρίσεων, συμβάσεων και τιμολογήσεων μέσω εξειδικευμένης εφαρμογής, προκειμένου, αφενός μεν, να παρέχεται η δυνατότητα άμεσης πληροφόρησης επί των οικονομικών δεδομένων που διέπουν τη συνεργασία της Τράπεζας με κάθε προμηθευτή, αφετέρου δε, να παρέχεται έγκαιρη ενημέρωση αναφορικά με επικείμενες ανανεώσεις συμβατικών πλαισίων.
11. Ο προσδιορισμός πλαισίου συνεργασίας μεταξύ των εμπλεκόμενων οργανωτικών Μονάδων για τη διαχείριση των προμηθειών.

Στοχεύοντας στη στήριξη των τοπικών οικονομιών και κοινωνιών, καθώς και στον περιορισμό των μεταφορών υλικών, ώστε να συρρικνώνεται το περιβαλλοντικό της αποτύπωμα, η Τράπεζα φροντίζει οι προμήθειες να γίνονται κατά το μέγιστο δυνατό από τοπικούς ή/και εγχώριους προμηθευτές.

Πράσινες Προμήθειες

Η Τράπεζα Πειραιώς εφαρμόζει πολιτική πράσινων προμηθειών επιλέγοντας προϊόντα φιλικά προς το περιβάλλον. Ενδεικτικά αναφέρονται το μη χλωριωμένο χαρτί FSC, ανακυκλωμένα αναλώσιμα είδη, λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας, περιβαλλοντικά πιστοποιημένα απορρυπαντικά προϊόντα (eco label), βιοδιασπώμενες σακούλες.

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

Το 2018, η Τράπεζα εξασφάλισε Εγγυήσεις Προέλευσης από τις εταιρείες Ήρων Θερμοηλεκτρική ΑΕ και ΔΕΗ ΑΕ για το 100% της καταναλωθείσας ηλεκτρικής ενέργειας στις εγκαταστάσεις της, πιστοποιώντας ότι οι συγκεκριμένες ποσότητες προήλθαν από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας.

Ουσιαστικό Θέμα

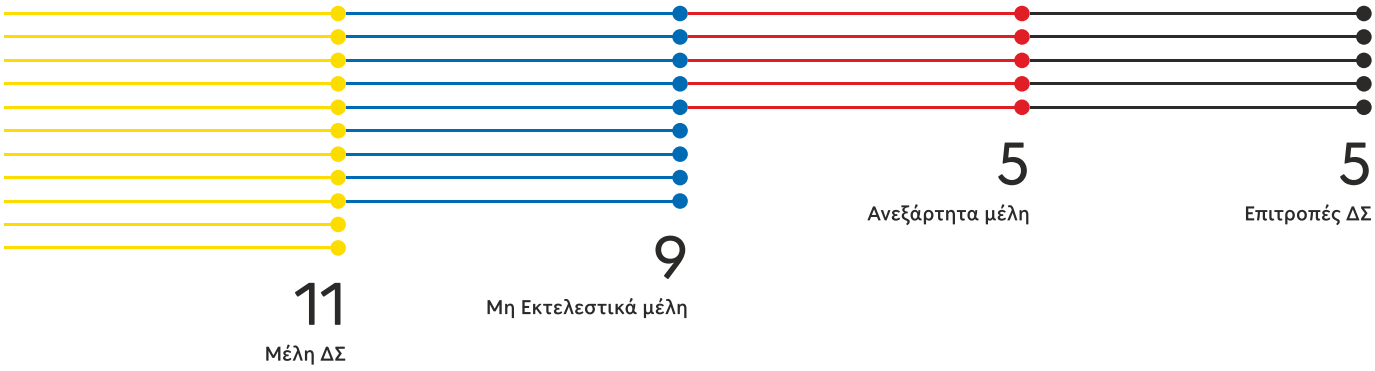
Εταιρική διακυβέρνηση

Η Τράπεζα υιοθετεί και εφαρμόζει τις σύγχρονες αρχές και πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης με στόχο τη διασφάλιση της αποτελεσματικής οργάνωσης, λειτουργίας και διοίκησής της.

Σύνδεση με Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης
Ειρήνη, Δικαιοσύνη και Ισχυροί Θεσμοί

Διασφάλιση από ανεξάρτητο φορέα
Δείκτες GRI 102-18, 102-22

Επιλεγμένα Στοιχεία 2018

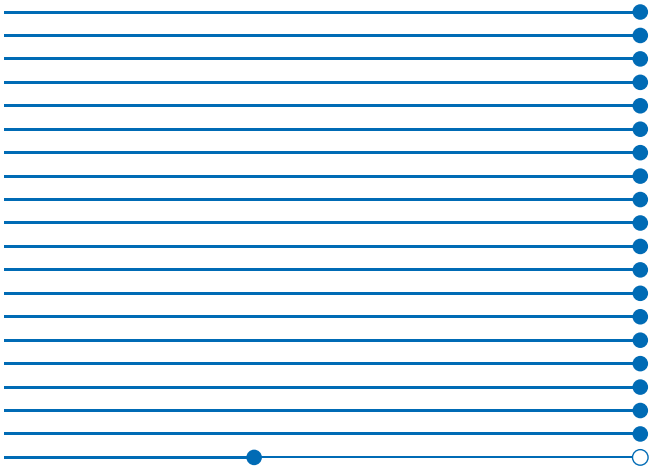


11
Μέλη ΔΣ

9
Μη Εκτελεστικά μέλη

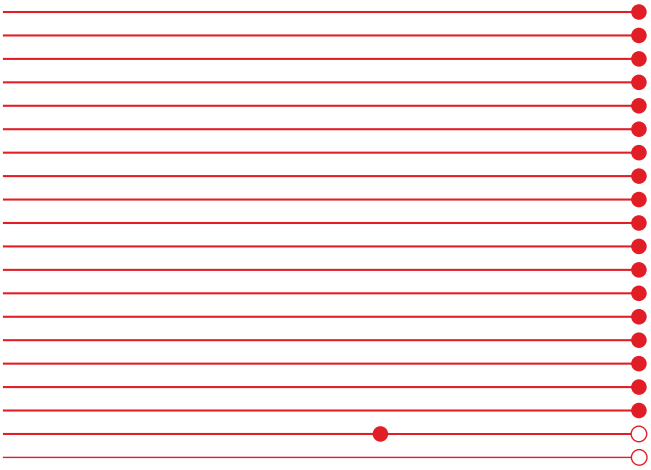
5
Ανεξάρτητα μέλη

5
Επιτροπές ΔΣ



97%
Μέσος όρος συμμετοχής μελών στις συνεδριάσεις

18
Συνεδριάσεις του ΔΣ το 2018

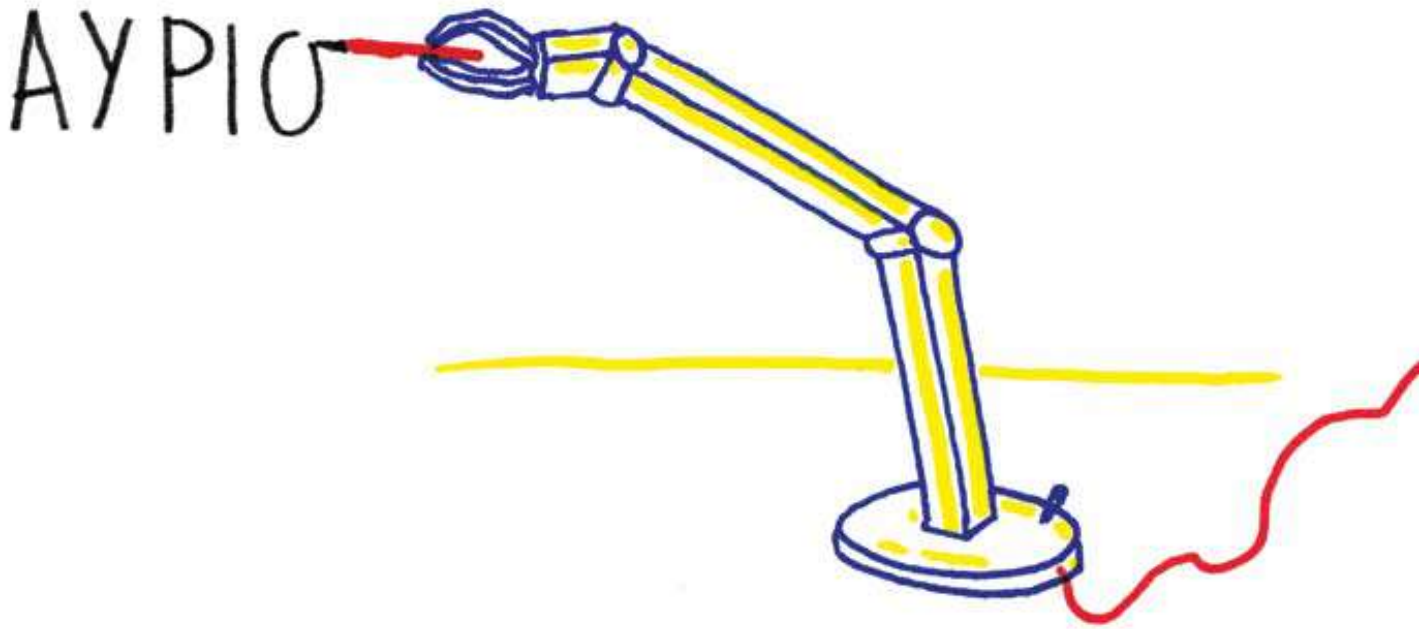


93%
Μέσος όρος συμμετοχής μελών στις συνεδριάσεις

46
Συνολικός αριθμός συνεδριάσεων επιτροπών του ΔΣ το 2018

Στόχοι

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


ΑΥΡΙΟ


ΛΥΡΙΟ

Δραστηριότητες Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς

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

Ο Όμιλος διαχωρίσθηκε σε δύο επιχειρησιακούς πυλώνες με σκοπό τον εξορθολογισμό των λειτουργιών. Οι Μονάδες που δημιουργήθηκαν περιγράφονται παρακάτω:

Βασικοί Τομείς Τράπεζας Πειραιώς ("Piraeus Core Bank")

01. **Λιανική Τραπεζική:** Ο τομέας αυτός περιλαμβάνει μαζική τραπεζική, affluent, private banking, μικρές επιχειρήσεις, καθώς και δημόσιο τομέα.
02. **Εταιρική Τραπεζική:** Ο τομέας αυτός περιλαμβάνει μεγάλες επιχειρήσεις, ναυτιλία, ΜΜΕ, πράσινη τραπεζική και τραπεζική αγροτών.
03. **Piraeus Financial Markets (PFM):** Ο τομέας αυτός περιλαμβάνει τη δραστηριοποίηση στις αγορές σταθερού εισοδήματος, συναλλάγματος, δραστηριοτήτων treasury, καθώς και την εξυπηρέτηση θεσμικών επενδυτών. Επίσης έχει υπό την ευθύνη του τη δραστηριότητα κάλυψης του επιτοκιακού κενού που δημιουργείται από όλες τις τραπεζικές εργασίες.

Piraeus Legacy Unit (PLU)

01. Ο τομέας αυτός περιλαμβάνει το Recovery Banking Unit (RBU), τις διεθνείς θυγατρικές (καθώς υπάρχει δέσμευση να αποεπενδυθούν, μέσω του σχεδίου αναδιάρθρωσης), τις μη βασικές ελληνικές θυγατρικές, καθώς και τις μη συνεχιζόμενες δραστηριότητες.

Επιπλέον, στον Όμιλο Τράπεζας Πειραιώς λειτουργούν και Μονάδες που παρέχουν υποστηρικτικές υπηρεσίες αναφορικά με την τεχνολογία, την οργάνωση και την ποιότητα λειτουργίας του Ομίλου, καθώς και διάφορες κεντρικές εργασίες.

Λιανική Τραπεζική

Ανάπτυξη Εργασιών Λιανικής Τραπεζικής

Δίκτυο Καταστημάτων

Δίκτυο καταστημάτων Ομίλου*

2016

Σύνολο: 921

660 261

2017

Σύνολο: 753

620 133

2018

Σύνολο: 573

553 20

Ελλάδα

Διεθνείς δραστηριότητες

* Η εξέλιξη του αριθμού των καταστημάτων ενσωματώνει την αποεπένδυση δραστηριοτήτων σύμφωνα με το εγκεκριμένο Σχέδιο Αναδιάρθρωσης της Τράπεζας Πειραιώς.

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

Το Δίκτυο Καταστημάτων, που αποτελεί το μεγαλύτερο τραπεζικό δίκτυο στη χώρα με 553 Καταστήματα στις 31/12/2018, παρέχει ευρεία γεωγραφική και πληθυσμιακή κάλυψη, εξυπηρετώντας ακόμη και απομακρυσμένες ή δυσπρόσιτες περιοχές πανελλαδικά και συμβάλλοντας σημαντικά στην εφαρμογή του Επιχειρησιακού Σχεδίου και στην επίτευξη των στρατηγικών στόχων της Τράπεζας. Παράλληλα, το 2018, συνεχίστηκε ο εξορθολογισμός του Δικτύου, δίνοντας ιδιαίτερη σημασία στην εξαιρετική ποιότητα εξυπηρέτησης των πελατών, ενώ περιορίστηκαν περαιτέρω τα λειτουργικά έξοδα.

Η νέα αρχιτεκτονική στη δομή του Δικτύου Καταστημάτων, που ολοκληρώθηκε το 2017, έχει ενισχύσει την ποιότητα εξυπηρέτησης των πελατών με εστίαση στη Συμβουλευτική Τραπεζική, περιλαμβάνοντας Συστήματα Καταστημάτων (Κεντρικά Καταστήματα "Hub" και Καταστήματα Δορυφόρους "Spoke") και ανεξάρτητα Καταστήματα "Independent", με στόχο την περαιτέρω ανάπτυξη και διείσδυση σε εμπορικές περιοχές.

Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε κατά το 2018 στην άρτια εκπαίδευση και πιστοποίηση των στελεχών ώστε να καλύψουν τις ανάγκες των Μικρών Επιχειρήσεων και Επαγγελματιών, της προσωπικής εξυπηρέτησης των πελατών Personal Banking, της διαχείρισης δανείων σε καθυστέρηση Retail και SBL, καθώς και των εργασιών αναπτυξιακών προγραμμάτων (Green Banking). Επιπλέον, παρέχεται υποστήριξη στους πελάτες του Αγροτικού Τομέα, έχοντας βαθιά γνώση των αναγκών του κλάδου και αναγνωρίζοντας ότι ο τομέας αυτός αποτελεί βασικό πυλώνα της ελληνικής οικονομίας.

Σε επιλεγμένα Καταστήματα παρέχονται επίσης:

01. Piraeus Gold υπηρεσίες, με σημείο αποκλειστικής εξυπηρέτησης πελατών για το σύνολο των Προϊόντων και Υπηρεσιών Χρυσού.
02. Εξειδικευμένες Τραπεζικές υπηρεσίες σε πελάτες Ναυτιλίας στο Ναυτιλιακό Κατάστημα στον Πειραιά.

Η Τράπεζα συνέχισε να επενδύει στην αξιοποίηση της καινοτόμου τεχνολογίας, παρέχοντας ηλεκτρονικές επιλογές διεκπεραίωσης συναλλαγών για τον πελάτη, επενδύοντας σε νέας τεχνολογίας ATMs, μηχανήματα αυτόματων πληρωμών easypay, μηχανήματα αυτόματης ανανέωσης βιβλιαρίων και αναβαθμίζοντας τις υπηρεσίες winbank web banking & mobile banking, καθώς και στην ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών όπως το e-signature.

Επίσης, επεκτάθηκε το Δίκτυο των e-branch, και ήδη το 2018, λειτουργούσαν με μεγάλη αποτελεσματικότητα έξι πλήρως αυτοματοποιημένα Καταστήματα στη Θεσσαλονίκη, στο Χαλάνδρι, στους Αμπελόκηπους, στο εκπτωτικό χωριό McArthurGlen, στη Γλυφάδα

και στο Ηράκλειο Κρήτης, αναβαθμίζοντας την ποιότητα εξυπηρέτησης των πελατών και προσφέροντας μία «Σύγχρονη Τραπεζική Εμπειρία».

Τραπεζική Ιδιωτών

Η Τραπεζική Ιδιωτών, υποστηρίζοντας τους στρατηγικούς στόχους της Τράπεζας, ενίσχυσε τις δράσεις της σε ό,τι αφορά την ανάπτυξη των ιδιωτών πελατών προσφέροντας παράλληλα υψηλού επίπεδου εμπειρία εξυπηρέτησης.

Mass Segment

Το Mass Segment περιλαμβάνει πάνω από 5 εκατ. ιδιώτες πελάτες που κατέχουν άνω των €12 δισ. κεφάλαια υπό διαχείριση και €6 δισ. υπόλοιπα δανείων. Ο δείκτης σταυροειδών πωλήσεων ενισχύθηκε περαιτέρω και διαμορφώθηκε στο 3,3 για τους ενεργούς πελάτες. Το Mass Segment συνέβαλε σημαντικά στην επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων της Λιανικής Τραπεζικής. Ενδεικτικά, συνέβαλε κατά άνω του 30% στην καθαρή αύξηση των καταθέσεων, κατά 75% στις εκταμιεύσεις νέων δανείων ιδιωτών και κατά 64% στην παραγωγή νέων καρτών.

Δράσεις 2018

01. Υλοποιήθηκε νέο μοντέλο εξυπηρέτησης για τους πελάτες αυτούς βάσει των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών τους με στόχο την αύξηση της οικονομικής τους αξίας. Στο πλαίσιο αυτό, τμηματοποιήθηκε το πελατολόγιο, επανακαθορίστηκε η πρόταση αξίας προς αυτό και εκπαιδεύθηκαν πάνω από 700 στελέχη του Δικτύου καταστημάτων, που ανέλαβαν την εξυπηρέτηση ομάδας πελατείας ειδικού ενδιαφέροντος. Παράλληλα, υλοποιούνται εκπαιδευτικές δράσεις στον χώρο εργασίας τους από εξειδικευμένη ομάδα στελεχών.
02. Απλοποιήθηκε η διαδικασία ένταξης νέων πελατών μέσω του πακέτου προϊόντων και υπηρεσιών Καθημερινής Τραπεζικής, που είχε ως αποτέλεσμα τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών καθώς επίσης και την εξοικονόμηση χρόνου και πόρων για την Τράπεζα.
03. Συνεχίστηκαν οι εμπορικές ενέργειες σε ειδικά κοινά πελατών όπως οι μισθοδοτούμενοι αλλά και οι φοιτητές μέσω του προγράμματος "Check In Class".

Οι στοχευμένες εμπορικές ενέργειες ενίσχυσαν τη συνολική προσπάθεια μετακύλισης συναλλαγών που είχε ως αποτέλεσμα άνω του 80% των συνολικών συναλλαγών να πραγματοποιείται μέσω των ψηφιακών καναλιών της Τράπεζας.

Affluent Banking Segment

Το Affluent Banking περιλαμβάνει ιδιώτες πελάτες που κατέχουν περίπου €15 δισ. κεφάλαια υπό διαχείριση. Για το 2018 ο δείκτης σταυροειδών πωλήσεων ενισχύθηκε περαιτέρω και διαμορφώθηκε στο 6,1. Οι affluent πελάτες συνέβαλαν κατά 53% στην καθαρή αύξηση των καταθέσεων και κατά 42% στη νέα παραγωγή ασφαλιστικών προγραμμάτων συνδεδεμένων με επενδύσεις.

Με στόχο τη συνολική κάλυψη των χρηματοοικονομικών αναγκών των πελατών και τη διατήρηση υψηλού επιπέδου ικανοποίησης, το Affluent Banking υλοποίησε μία σειρά από στοχευμένες δράσεις όπως:

01. Την ανάπτυξη ενός νέου πλαισίου διάθεσης των επενδυτικών υπηρεσιών της Τράπεζας με σημείο αιχμής τις νέες υπηρεσίες διαχείρισης χαρτοφυλακίων, των νέων υποδομών, καθώς και των αναβαθμισμένων και απλοποιημένων διαδικασιών, δίνοντας κατά αυτό τον τρόπο πρόσβαση στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες σε ένα ευρύτερο κοινό.

02. Τη χαρτογράφηση των Customer Journeys των πελατών σε προϊόντα ειδικού ενδιαφέροντος και την υλοποίηση βελτιωτικών δράσεων με στόχο τη δημιουργία μεγαλύτερης αξίας για την Τράπεζα και τους πελάτες της από τα προϊόντα αυτά.
03. Την προσθήκη νέας υπηρεσίας τηλεδιάσκεψης στις υφιστάμενες του audio και chat, με στόχο την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών και την παροχή της δυνατότητας στους Personal Banking πελάτες να επικοινωνούν με εξειδικευμένο στέλεχος και μέσω Video.
04. Τη διοργάνωση εκδηλώσεων για την ενημέρωση των πελατών Affluent Banking για τις εξελίξεις στην ελληνική και τις διεθνείς αγορές σε συνεργασία με διεθνείς επενδυτικούς οίκους.
05. Τη συνέχιση της συνεργασίας με το ΠΙΟΠ με στόχο την υποστήριξη των τοπικών κοινωνιών.

Το 2018, υλοποιήθηκαν περισσότερες από 60 εκπαιδευτικές δράσεις στους Προσωπικούς Συνεργάτες του Affluent Banking, σε νέες μεθόδους, προϊόντα και υπηρεσίες.

Small Business Banking Segment

Το Small Business Segment (Μικρές Επιχειρήσεις και Επαγγελματίες με κύκλο εργασιών έως €2,5 εκατ. και επιχειρηματικές χορηγήσεις μέχρι €1 εκατ.) αποτελεί μία από τις σημαντικότερες επιχειρηματικές Μονάδες της Τράπεζας Πειραιώς λόγω μεγέθους πελατολογίου, προοπτικών ανάπτυξης και συνεισφοράς στα έσοδα από τόκους και προμήθειες. Το 2018, η Τράπεζα έδωσε περαιτέρω έμφαση στη δραστηριοποίησή της στον τομέα της Μικρής και πολύ Μικρής Επιχειρηματικότητας. Υλοποίησε σημαντικές δράσεις και παρεμβάσεις ώστε να αυξήσει την αποδοτικότητα του επιχειρηματικού της μοντέλου και πέτυχε αξιοσημείωτα εμπορικά και οικονομικά αποτελέσματα. Πιο συγκεκριμένα:

Λειτουργικό Μοντέλο και Δομές

01. Ιδρύθηκε η Μονάδα SB Lending εντός της Τραπεζικής Μικρών Επιχειρήσεων και Επαγγελματιών, με αρμοδιότητα την ανάλυση και την αξιολόγηση επιχειρηματικών πιστοδοτήσεων, ενώ παράλληλα τροποποιήθηκε η εγκριτική διαδικασία πιστοδοτήσεων προς Μικρές Επιχειρήσεις και Επαγγελματίες με τη δημιουργία Επιτροπών Εγκρίσεων Lending/Credit.
02. Σχεδιάστηκε και υλοποιείται έργο για τη ριζική αναδιαμόρφωση της διαδικασίας χορήγησης επιχειρηματικών δανείων. Το έργο αυτό είναι στρατηγικής σημασίας, εντάσσεται στο πλαίσιο έργων της Τράπεζας με τον τίτλο "Horizon/Lending Process Redesign" και βασίζεται σε σημαντικό βαθμό στην αξιοποίηση ψηφιακών υποδομών και αυτοματοποιήσεων.

Από τις παραπάνω παρεμβάσεις αναμένεται να προκύψουν οφέλη αναφορικά με την εξοικονόμηση πόρων, τη μείωση των μέσων χρόνων τελικής απόφασης και εκταμίευσης νέων δανείων και τη βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη.

01. Επανακαθορίστηκε το ευρύ πελατολόγιο Μικρών Επιχειρήσεων και Επαγγελματιών με στόχο τον εντοπισμό των αμιγώς SB πελατών και των πελατών με τη μεγαλύτερη αξία και προοπτική. Πραγματοποιήθηκε εξορθολογισμός του μεγέθους και της περιμέτρου του πελατολογίου, επικαιροποίηση των στρατηγικών υποτμημάτων του και επαναπροσδιορισμός του υποτμήματος πελατών «προτεραιότητας» (πελάτες υψηλής αποδοτικότητας και προοπτικής).
02. Αναπροσαρμόστηκε το μοντέλο διαχείρισης και εξυπηρέτησης των πελατών στα Καταστήματα, με στόχο τη βελτίωση της εξυπηρέτησης και την αύξηση της εμπορικής αποτελεσματικότητας. Οι πελάτες «προτεραιότητας» συνεχίζουν να απολαμβάνουν αναβαθμισμένη εξυπηρέτηση για όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων τους (τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες που αφορούν το συναλλακτικό κύκλωμα της επιχείρησης, αναπτυξιακά προγράμματα, υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας) από έμπειρα και

καταρτισμένα στελέχη, τους Συνεργάτες Μικρών Επιχειρήσεων και Επαγγελματιών (ΣΜΕΕ), με κύριο μοντέλο εργασίας τις συναντήσεις στην έδρα των επιχειρήσεών τους. Για τους υπόλοιπους SB πελάτες έχει τεθεί σε εφαρμογή ένα δομημένο μοντέλο εξυπηρέτησης με στόχο την αξιοποίηση όλων των ευκαιριών ανάπτυξης της σχέσης τους με την Τράπεζα.

03. Συνεχίστηκαν οι δράσεις εκπαίδευσης και κατάρτισης των ΣΜΕΕ, η υποστήριξη και καθοδήγησή τους για:
    - την επίτευξη καλύτερης ευθυγράμμισης,
    - τη βελτίωση της τεχνογνωσίας τους, και
    - την αύξηση της εμπορικής αποτελεσματικότητας.
04. Η ομάδα Small Business Sales Management συνέχισε ενεργά την υποστήριξη των ΣΜΕΕ και Διευθυντών, με συνεχή επικοινωνία και επισκέψεις στα Καταστήματα και σε πελάτες.

Εμπορικές Δράσεις

Η στήριξη της ανάπτυξης, της ανταγωνιστικότητας και της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων αποτελεί στρατηγική προτεραιότητα για την Τράπεζα Πειραιώς. Μέσω ειδικών πακέτων, προϊόντων και υπηρεσιών και της συμμετοχής της στην απορρόφηση και διάθεση κονδυλίων Αναπτυξιακών Προγραμμάτων και Δράσεων, η Τράπεζα συνέχισε, και το 2018, να υποστηρίζει τις ελληνικές επιχειρήσεις. Συγκεκριμένα:

01. Συνεχίστηκε η διάθεση του ολοκληρωμένου πακέτου «Πειραιώς Tourism 360°» σε επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον κλάδο του τουρισμού, το οποίο παρέχει ειδική τιμολόγηση σε προϊόντα και υπηρεσίες, συμβουλευτική υποστήριξη και ευκαιρίες ανάπτυξης.
    - Πελάτες που επιθυμούν να εντάξουν ή έχουν εντάξει τα επενδυτικά τους σχέδια σε δράσεις του ΕΣΠΑ 2014-2020 επωφελούνται από το πακέτο «Πειραιώς Επιχειρείν 360°», το οποίο προσφέρει ολοκληρωμένη υποστήριξη από το στάδιο της υποβολής επενδυτικής πρότασης (με την έκδοση επιστολής έγκρισης/πρόθεσης δανεισμού και έγκυρης καθοδήγησης και υποστήριξης για τη σύνταξη και υποβολή του φακέλου) έως το στάδιο της υλοποίησης της επένδυσης (με την προσφορά ευέλικτων χρηματοδοτικών εργαλείων για την προεξόφληση της χορήγησης, την έκδοση εγγυητικής επιστολής για τη λήψη προκαταβολής της επιχορήγησης και την καινοτόμα υπηρεσία της Τράπεζας «Ολοκληρωμένο Πλαίσιο Στήριξης»).
02. Αξιοποιήθηκε πλήρως το πρόγραμμα COSME του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων για την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων με μειωμένες απαιτήσεις για παροχή εξασφαλίσεων.
    - Με τα δανειοδοτικά προϊόντα υπό την εγγύηση COSME να αποτελούν αιχμή του δόρατος, μέχρι την 31η/12/2018 η Τράπεζα ενέκρινε αιτήματα ύψους €92,2 εκατ. και εκταμίευσε ποσό ύψους €77,1 εκατ.
03. Η Τράπεζα πρωταγωνίστησε στην απορρόφηση και διάθεση κονδυλίων του Εθνικού Ταμείου Επιχειρηματικότητας και Ανάπτυξης (ΕΤΕΑΝ), μέσω της δράσης «ΤΕΠΙΧ-Επιχειρηματική Επανεκκίνηση (Ενδιάμεσο)». Συγκεκριμένα, μέχρι την 31η/12/2018 εγκρίθηκαν αιτήματα ύψους €61 εκατ. και εκταμιεύθηκε ποσό ύψους €43,1 εκατ.
04. Αναπτύχθηκαν και διατέθηκαν στο Δίκτυο Καταστημάτων νέα εργαλεία εμπορικής στόχευσης όπως, για παράδειγμα, ένα καινοτόμο σύστημα/εργαλείο χαρτογράφησης επιχειρήσεων, εμπλουτισμένο με δεδομένα οικονομικής και συναλλακτικής δραστηριότητας.
05. Υποστηρίχθηκε επικοινωνιακά η στρατηγική και η δραστηριότητα της Τράπεζας στον χώρο των Μικρών Επιχειρήσεων και Επαγγελματιών με διαφημιστική καμπάνια προώθησης επιχειρηματικών χορηγήσεων. Στο πλαίσιο προβολής, η Τραπεζική Μικρών Επιχειρήσεων και Επαγγελματιών συμμετείχε με στελέχη της σε επιλεγμένες κλαδικές εκθέσεις.
06. Υλοποιήθηκαν στοχευμένες ενέργειες προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών που διαθέτει η Τράπεζα για τις Μικρές Επιχειρήσεις, μέσω διαφορετικών καναλιών, καθώς και ενέργειες με στόχο τη διατήρηση της ποιότητας του επιχειρηματικού δανειακού χαρτοφυλακίου και τον περιορισμό των καθυστερήσεων.
07. Αναπτύχθηκε και προσφέρεται σε πελάτες με χαρακτηριστικά Business 2 Business (B2B) πρόγραμμα ασφάλισης πιστώσεων, σε συνεργασία με μεγάλη

ασφαλιστική εταιρεία, προσαρμοσμένο στα χαρακτηριστικά και στις ανάγκες των Μικρών Επιχειρήσεων.

08. Αναπτύχθηκε και διατέθηκε στους πελάτες η υπηρεσία Εμπορικό Έμβασμα, η οποία αφορά εντολές εμβασμάτων εμπορικού σκοπού στο εξωτερικό, όπου απαιτείται έγκριση κατόπιν προσκόμισης δικαιολογητικών βάσει της Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου (ΠΝΠ) που ισχύει στο πλαίσιο των Capital Controls. Προσφέρει τη δυνατότητα της πραγματοποίησης του εμβάσματος μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής winbank, 24/7, χωρίς την επίσκεψη του πελάτη σε κατάστημα και με ενημέρωσή του για την πορεία και την ολοκλήρωσή του.

Τα παραπάνω, σε συνδυασμό με τις λοιπές στρατηγικές πρωτοβουλίες της Τράπεζας, οδήγησαν στην επίτευξη σημαντικών αποτελεσμάτων:

01. Στον τομέα των επιχειρηματικών χορηγήσεων, επιτεύχθηκε τριπλασιασμός της νέας παραγωγής, με ταυτόχρονη ενίσχυση των τοκοχρεωλυτικών δανείων έναντι των ορίων και βελτίωση του ποσοστού εγκρισιμότητας.
02. Οι καταθέσεις αυξήθηκαν σημαντικά, υπερκαλύπτοντας τον ετήσιο στόχο. Η αύξηση προήλθε κυρίως από την ισχυροποίηση των σχέσεων με το πελατολόγιο, τη συνεχιζόμενη δυναμική διείσδυση στην αγορά του Acquiring, καθώς και την υλοποίηση στοχευμένων προωθητικών ενεργειών.
03. Στον τομέα της αποδοχής και εκκαθάρισης συναλλαγών με κάρτες (POS Acquiring), επετεύχθη 35% αύξηση του τζίρου από τη συνεχιζόμενη κεφαλαιοποίηση της στρατηγικής θέσης που αποκτήθηκε στην αγορά κατά την προηγούμενη περίοδο σημαντικής επέκτασης του Acquiring σε αυτήν.
04. Τα έσοδα από προμήθειες αυξήθηκαν κατά 7%, προερχόμενα κυρίως από την αύξηση της προμήθειας του Acquiring αλλά και από την αύξηση της συναλλακτικής δραστηριότητας των πελατών (εμβάσματα, πληρωμές, συνάλλαγμα).

Η Τράπεζα Πειραιώς, συνεπής στη στρατηγική της να στηρίζει την ανάπτυξη της ελληνικής επιχειρηματικότητας και την ανάκαμψη της ελληνικής οικονομίας, έχει θέσει στόχους για το 2019, στον τομέα των Μικρών Επιχειρήσεων, που αφορούν τον εμπλουτισμό των προϊόντων/υπηρεσιών, καθώς και την αξιοποίηση των αναλυτικών υποδομών/εργαλείων και της ψηφιακής στρατηγικής της.

Εμπορικός Προγραμματισμός, Παρακολούθηση Ποιότητας και Αποδοτικότητας

Η Μονάδα Εμπορικού Προγραμματισμού, Παρακολούθησης Ποιότητας και Αποδοτικότητας, μέσα από το φάσμα των δραστηριοτήτων της, συνετέλεσε στη διαμόρφωση ενός κοινού πλαισίου για τον σχεδιασμό, τη σύνθεση και τη συστηματική παρακολούθηση της στρατηγικής του Τομέα Λιανικής Τραπεζικής, Δικτύων και Καταθέσεων.

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

Συστηματοποίησε τον συντονισμό μεγάλων έργων και δράσεων όλων των Μονάδων της Λιανικής Τραπεζικής, αναλαμβάνοντας τον προγραμματισμό και τη διαμόρφωση των στρατηγικών έργων, και συμμετείχε στον σχεδιασμό περιοδικών αναφορών για την παρακολούθηση της εξέλιξης των έργων αυτών.

Η Μονάδα συμμετείχε ενεργά και στη διαμόρφωση και παρακολούθηση του συγκεντρωτικού και αναλυτικού Προϋπολογισμού Εσόδων και Εξόδων για όλη τη Λιανική Τραπεζική,

στην επιμέρους στοχοθεσία του Δικτύου Καταστημάτων αλλά και στον σχεδιασμό αναφορών παρακολούθησης της αποδοτικότητάς τους.

Κατά τη διάρκεια του 2018, υλοποιήθηκε η αναβάθμιση του μηχανισμού παρακολούθησης της αποδοτικότητας του Δικτύου Καταστημάτων «ΠΥΞΙΔΑ» με εισαγωγή νέων δεικτών και ευθυγράμμιση με τις στρατηγικές προτεραιότητες του Δικτύου Καταστημάτων.

Παράλληλα, η Μονάδα ανέλαβε πρωτοβουλίες και δράσεις για τη διαρκή αναβάθμιση των λειτουργιών του Δικτύου Καταστημάτων, σε συνεργασία με τις αρμόδιες Μονάδες της Τράπεζας, και για την παρακολούθηση της αποτελεσματικότητάς τους.

Επιπλέον, η Μονάδα συμμετείχε ενεργά:

01. Στο έργο εξορθολογισμού του Δικτύου Καταστημάτων υλοποιώντας τις σχετικές μελέτες και συμβάλλοντας στη διαμόρφωση των εισηγήσεων της Δ/νσης Δικτύου στην Εκτελεστική Επιτροπή.
02. Στον συντονισμό εργασιών της «Επιτροπής Προγραμματισμού Εκστρατειών» με στόχο την ευθυγράμμιση των εμπορικών ενεργειών με τη συνολική στρατηγική της Λιανικής Τραπεζικής, ενισχύοντας έτσι τις οριζόντιες συνεργασίες και ενθαρρύνοντας τον διάλογο. Η «Επιτροπή Προγραμματισμού Εκστρατειών» αποσκοπεί τόσο στην προτεραιοποίηση και προγραμματισμό των διαφημιστικών εκστρατειών που πραγματοποιούνται μέσα από όλα τα Δίκτυα της Τράπεζας όσο και στην επισκόπηση αποτελεσμάτων προηγούμενων εκστρατειών, με στόχο τη διαρκή ενίσχυση της εμπορικής αποτελεσματικότητας και τη διασφάλιση της πλήρους εναρμόνισης με το συνολικό επιχειρηματικό σχέδιο της Λιανικής Τραπεζικής.
03. Στο έργο Data Governance, έχοντας την ευθύνη διασφάλισης της ποιότητας των δεδομένων σε επίπεδο προσωπικών στοιχείων πελάτη (Φυσικά και Νομικά Πρόσωπα) που τηρούνται στο πελατοκεντρικό σύστημα της Τράπεζας. Το 2018, η Μονάδα ενίσχυσε και επιτάχυνε τις ενέργειες για τη διόρθωση, συμπλήρωση και επικαιροποίηση στοιχείων πελατών. Σε συνεργασία με τις εμπλεκόμενες Μονάδες της Τράπεζας προγραμμάτισε και παρακολούθησε το συνολικό πλάνο ενεργειών (π.χ. στοχευμένες καμπάνιες ενημέρωσης, συστημικές βελτιώσεις, νέες λειτουργικότητες κ.λπ.). Ειδικότερα, για την κάλυψη και των απαιτήσεων του Analytical Credit Dataset (AnaCredit) project της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, αναφορικά με την αποστολή αναλυτικών πιστωτικών δεδομένων και δεδομένων πιστωτικού κινδύνου των Τραπεζών, η Μονάδα συμμετείχε, και συνεχίζει να συμμετέχει ενεργά στο πελατοκεντρικό σύστημα (ICE), συντονίζοντας αντίστοιχες ενέργειες για τη διόρθωση, συμπλήρωση και επικαιροποίηση καθορισμένων στοιχείων πελατών Νομικών Προσώπων (π.χ. στοιχεία Ταυτοποίησης, Οικονομικά στοιχεία κ.ά.).
04. Στο έργο "properties4sale", το οποίο αφορά τη λειτουργία μίας πρωτοποριακής διαδικασίας ηλεκτρονικών δημοπρασιών για την πώληση ακινήτων της Τράπεζας Πειραιώς. Στο πλαίσιο του έργου, η Μονάδα συντόνισε την ανάθεση των ακινήτων σε επιλεγμένα στελέχη του Δικτύου Καταστημάτων, με στόχο την προώθηση των ακινήτων στους ενδιαφερόμενους πελάτες στην τοπική αγορά. Το 2018 πραγματοποιήθηκαν δύο ηλεκτρονικές δημοπρασίες.
05. Στην ολοκλήρωση του έργου «Επιχειρηματική Άρκτος», που βοήθησε στην ενίσχυση της εμπορικής δραστηριότητας και εξωστρέφειας του Δικτύου των Καταστημάτων για την προσέγγιση επιχειρηματικών πελατών, αναδεικνύοντας τις ευκαιρίες πώλησης.
06. Στον σχεδιασμό νέων υποδομών παρακολούθησης αποδοτικότητας του Private Banking.
07. Στον γενικό συντονισμό και επίβλεψη στοχευμένων εκδηλώσεων ή τοπικών επικοινωνιακών δράσεων της Διοίκησης της Τράπεζας. Ειδικότερα μέσα στο 2018, η Μονάδα υποστήριξε την οργάνωση των εγκαινίων του νέου e-branch στο Ηράκλειο Κρήτης, το οποίο ήταν το πέμπτο του Δικτύου των αυτοματοποιημένων ηλεκτρονικών καταστημάτων της

Τράπεζας και το πρώτο εκτός Αττικής. Όλες οι εκδηλώσεις πλαισιώνονται από την παρουσία Ανώτατων Στελεχών της Διοίκησης, του Δικτύου Καταστημάτων και των Επιχειρηματικών Κέντρων κάθε πόλης.

08. Στην ανάδειξη, αξιοποίηση και αναβάθμιση της συνεργασίας της Τράπεζας με την εταιρεία AVIS με στόχο την υποστήριξη εμπορικών δράσεων για την προώθηση προγραμμάτων μακροχρόνιας μίσθωσης οχημάτων AVIS σε πελάτες της Τράπεζας. Η Μονάδα εστιάζει στον συντονισμό της ενέργειας σύστασης λίστας πελατών που ενδιαφέρονται για τα προγράμματα Μακροχρόνιας Μίσθωσης Οχήματος για ιδιωτικούς ή επιχειρηματικούς/ λειτουργικούς σκοπούς.
09. Στη διοργάνωση των Ημερίδων της Λιανικής, συμβάλλοντας στην ευθυγράμμιση των Μονάδων της Λιανικής.

Προϊόντα Καταθέσεων

Τα υπόλοιπα καταθέσεων Λιανικής αυξήθηκαν κατά €2,0 δισ. σε ετήσια βάση και διαμορφώθηκαν στα €37,6 δισ. εκ των οποίων €3,3 δισ. αφορούσαν Μικρές Επιχειρήσεις. Η αύξηση αυτή είχε ως αποτέλεσμα η Τράπεζα να κρατήσει σταθερό το μερίδιό της στα υπόλοιπα από νοικοκυριά. Ταυτόχρονα, παρά τον έντονο ανταγωνισμό στη διεκδίκηση καταθέσεων, η Τράπεζα κατάφερε να διατηρήσει την ηγετική της θέση στο μερίδιο Καταθέσεων Κατοίκων Εσωτερικού (στο 29,0%), χωρίς αρνητική επίπτωση στο κόστος καταθέσεων.

Οι στοχευμένες δράσεις ενίσχυσης των καταθέσεων εστίασαν ταυτόχρονα σε τρεις άξονες:

01. Ανάκτηση παλαιότερων εκροών.
02. Προσέλκυση νέων κεφαλαίων.
03. Διατήρηση της υφιστάμενης καταθετικής βάσης.

Παράλληλα, υποστηρίχθηκαν ενεργά από τη διεύρυνση της γκάμας των προσφερόμενων ανταγωνιστικών καταθετικών προϊόντων. Έτσι, για άλλη μία χρονιά, η Τράπεζα εφαρμόζοντας και εκτελώντας το επιχειρηματικό της σχέδιο στον κατάλληλο χρονισμό, κατάφερε να πετύχει όλους τους καταθετικούς της στόχους, δημιουργώντας σημαντική οικονομική αξία.

Τέλος, το 2018 σηματοδοτήθηκε από την ανάπτυξη και διάθεση νέων και σύγχρονων αποταμιευτικών λύσεων που ενισχύουν την τοποθέτηση της Τράπεζας στην αγορά, ως πρωτοπόρου σε θέματα Αποταμίευσης και Οικονομικού Προγραμματισμού, απαραίτητα συστατικά για την ομαλή επιστροφή των πελατών στην κανονικότητα. Αυτές περιλαμβάνουν τη μοναδική στην ελληνική αγορά υπηρεσία αποταμίευσης "Pay & Save" που συνδέει με απλό και αυτόματο τρόπο τις καθημερινές αγορές με την αποταμίευση, καθώς και το ολοκληρωμένο και δυναμικό micro-site *www.apotamievo.gr* με έξυπνες συμβουλές και εργαλεία εξοικονόμησης και αποταμίευσης. Τέλος, η Τράπεζα, κεφαλαιοποιώντας τη θετική απήχηση που έχει ο χαρακτήρας yellow σε γονείς και παιδιά, δημιούργησε τον νέο παιδικό Αποταμιευτικό Λογαριασμό "yellow Kid" που εισάγει και εκπαιδεύει τα παιδιά στην έννοια και τη συνήθεια της αποταμίευσης με τρόπο ευχάριστο και ελκυστικό.

Προϊόντα Δανείων Ιδιωτών (Στεγαστική και Καταναλωτική Πίστη)

Το 2018, η Τράπεζα Πειραιώς, στο πλαίσιο υλοποίησης της στρατηγικής για ψηφιακό μετασχηματισμό, στοχεύοντας στη δημιουργία προϊόντων υψηλής προστιθέμενης αξίας και επενδύοντας σε νέες τεχνολογίες, δημιούργησε το "e-loan by winbank", το πρώτο ψηφιακό καταναλωτικό δάνειο στην ελληνική τραπεζική αγορά.

Το νέο προϊόν ενσωματώνει αυτοματισμούς και καινοτόμες λειτουργικότητες και αλλάζει τον τρόπο με τον οποίο οι καταναλωτές συνήθιζαν να λαμβάνουν δάνειο, παρέχοντάς τους μία εξαιρετική τραπεζική εμπειρία. Μέσω μίας απλής διαδικασίας, ο πελάτης σχεδιάζει

το δάνειο που καλύπτει τις δικές του ανάγκες, υποβάλλει την αίτησή του, παρακολουθεί την εξέλιξή της, υπογράφει ψηφιακά τη σύμβαση δανείου του και λαμβάνει το εγκεκριμένο ποσό στον λογαριασμό του. Όλη η διαδικασία ολοκληρώνεται στη winbank εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια, χωρίς να απαιτείται από τον πελάτη να επισκεφθεί υποκατάστημα της Τράπεζας.

Παράλληλα, λαμβάνοντας υπόψη ότι τα δάνεια μέσω συνεργαζόμενων εμπόρων αποτελούν σημαντικό πυλώνα ενίσχυσης των καταναλωτικών δανείων, δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στην εμβάθυνση σε στρατηγικές αγορές, στη δημιουργία νέων προϊόντων και στην ανάπτυξη κεντρικών συνεργασιών. Αξιοποιώντας την πολυετή τεχνογνωσία και εμπειρία των στελεχών της στις συγκεκριμένες αγορές, η Τράπεζα παρέχει υψηλής ποιότητας υπηρεσίες στους συνεργάτες και στους πελάτες της.

Ορόσημο επίσης αποτελεί το έργο του πλήρους ανασχεδιασμού της διαδικασίας χορήγησης καταναλωτικών δανείων της Τράπεζας μέσω του Δικτύου Καταστημάτων, εφαρμόζοντας αυτοματοποιήσεις και υιοθετώντας την πλέον σύγχρονη τεχνολογία για την αξιολόγηση των πιστωτικών κινδύνων, με στόχο η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών να ενισχύσει το συγκριτικό της πλεονέκτημα. Το 2019, θα αξιοποιηθούν εμπορικά οι παραπάνω βελτιώσεις και θα επεκταθούν και σε άλλα προϊόντα και κανάλια, εγκαινιάζοντας μία νέα εποχή στα καταναλωτικά δάνεια.

Στο πλαίσιο της «πράσινης ανάπτυξης», η Τράπεζα Πειραιώς, μετά και την επιτυχημένη της συμμετοχή στο πρόγραμμα «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον Ι», το 2018 συμμετείχε δυναμικά και στο «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον ΙΙ». Η Τράπεζα, μέσω συντονισμένων εμπορικών ενεργειών αλλά και με σωστό προγραμματισμό, υποδέχθηκε άνω των 13 χιλ. αιτήσεις δανείου, αποκτώντας μερίδιο 45% στις αιτήσεις του προγράμματος μέσω χρηματοδότησης.

Επιπροσθέτως, η Τράπεζα Πειραιώς χρηματοδότησε 1 στα 3 νέα στεγαστικά δάνεια που χορηγήθηκαν στην αγορά το 2018, συμβάλλοντας στην ικανοποίηση των αναγκών των καταναλωτών και τη στήριξη της οικονομίας, επιδιώξεις που θα αποτελέσουν στόχο και το 2019. Παράλληλα, λαμβάνοντας υπόψη τις εξελίξεις στην αγορά ακινήτου και το αυξανόμενο ενδιαφέρον των πελατών, αναπτύσσονται μοντέλα βελτιστοποίησης των διαδικασιών χρηματοδότησης για την περαιτέρω ενίσχυση των μεγεθών αλλά και την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη.

Αναφορικά με το θεσμικό πλαίσιο, και ειδικότερα την εφαρμογή του Ν.4438/2016 που αφορά την ενυπόθηκη πίστη, η Τράπεζα πέτυχε μία ομαλή μετάβαση στα νέα δεδομένα, παραμένοντας έτσι σε ετοιμότητα εξυπηρέτησης και ενημέρωσης των πελατών της με απόλυτη διαφάνεια.

Αξιοποιώντας τις θετικές συνθήκες της αγοράς στο κομμάτι των χρηματοδοτήσεων, η Τράπεζα Πειραιώς επιδιώκει να αποτελεί ουσιαστική και αξιόπιστη λύση στην κάλυψη κάθε καταναλωτικής και στεγαστικής ανάγκης, στοχεύοντας στην περαιτέρω διεύρυνση των ηγετικών μεριδίων που κατέχει στις παραπάνω κατηγορίες δανείων και υλοποιώντας τις στρατηγικές κατευθύνσεις του Ομίλου.

Στην Ελλάδα, τα υπόλοιπα δανείων στο τέλος του 2018 διαμορφώθηκαν σε €14,5 δισ. για τα στεγαστικά δάνεια και σε €3,8 δισ. για τα καταναλωτικά δάνεια (εξαιρουμένων των πιστωτικών καρτών), και τα μερίδια αγοράς της Τράπεζας στο τέλος Δεκεμβρίου 2018 διαμορφώθηκαν στο 26% και 23% αντίστοιχα.

Χορηγήσεις και Προϊοντικά «Πακέτα» και Υπηρεσίες για Μικρές Επιχειρήσεις και Επαγγελματίες

Ο επιχειρησιακός στόχος του 2018 εστίασε σε 2 βασικούς πυλώνες ενσωματώνοντας τόσο την εμπορική στρατηγική όσο και την προϊοντική ολιστική ανάπτυξη των Μικρών Επιχειρήσεων και Ελεύθερων Επαγγελματιών με κύκλο εργασιών έως €2,5 εκατ. Αναλυτικότερα:

Δανειακά Προϊόντα

01. Στοχευμένες χρηματοδοτήσεις σε υγιείς επιχειρήσεις μέσα από το εξειδικευμένο δίκτυο των Συνεργατών Μικρών Επιχειρήσεων και Επαγγελματιών του Δικτύου Καταστημάτων, ενισχύοντας τα αποτελέσματα από τόκους και προμήθειες.
02. Εμπλουτισμένη εμπορική πρόταση του Εγγυοδοτικού εργαλείου COSME με την προσθήκη δύο νέων καινοτόμων προϊόντων:
    - COSME Πειραιώς Επιχειρείν Ανοιχτό για την κάλυψη αναγκών κεφαλαίων κίνησης,
    - COSME Πειραιώς Αναπτυξιακό Κεφάλαιο Κίνησης για προεξόφληση εγκεκριμένης επιχορήγησης από αναπτυξιακά προγράμματα.

Προϊοντικά «Πακέτα» και Υπηρεσίες

Πειραιώς Tourism 360°

Με γνώμονα τις ανάγκες και τις καθημερινές προκλήσεις των τουριστικών επιχειρήσεων, σε συνδυασμό με τους στρατηγικούς στόχους της Τράπεζας προβήκαμε στην τροποποίηση των χαρακτηριστικών του πρωτοποριακού και ολοκληρωμένου πακέτου «Πειραιώς Tourism 360°».

Το «Πειραιώς Tourism 360°» απευθύνεται στον τουριστικό κλάδο και περιλαμβάνει προϊόντα και υπηρεσίες που καλύπτουν όλο το φάσμα των επιχειρηματικών αναγκών του, όπως καταθέσεις, κίνηση κεφαλαίων, χορηγήσεις, συμβουλευτικές υπηρεσίες και ασφαλιστικά προϊόντα.

Πειραιώς Επιχειρείν 360°

Η Τράπεζα Πειραιώς, με κεντρική φιλοσοφία την προώθηση της ελληνικής επιχειρηματικότητας, στηρίζει τις Μικρές Επιχειρήσεις και τους Ελεύθερους Επαγγελματίες που επιθυμούν να εντάξουν τα επενδυτικά τους σχέδια στις δράσεις του ΕΣΠΑ 2014-2020.

Για τον λόγο αυτό σχεδίασε το πακέτο «Πειραιώς Επιχειρείν 360°», μία ολοκληρωμένη πρόταση που περιλαμβάνει ειδικά επιλεγμένα προϊόντα και υπηρεσίες, με σκοπό την κάλυψη των αναγκών τους, από το ξεκίνημα της επένδυσης μέχρι την ολοκλήρωσή της.

Παράλληλα, η Τράπεζα υλοποιεί έργα στη βάση της πλέον σύγχρονης μεθοδολογίας Agile, έτσι ώστε να προσφέρει βελτιωμένη εμπειρία σε όλους τους εμπλεκόμενους, χρήστες καταστημάτων και πελάτες, επενδύοντας σε:

01. Καινοτομία
02. Σύγχρονες μεθόδους αξιολόγησης δανειακών προϊόντων
03. Ταχύτητα και αυτοματοποίηση
04. Μείωση λειτουργικού κόστους

Κάρτες

Με τα capital controls, την εφαρμογή του Ν.4446/2016 για το χτίσιμο του αφορολογήτου, την υποχρέωση του συνόλου των επιχειρήσεων να διαθέτουν τερματικά και να δέχονται κάρτες στις συναλλαγές, τη μείωση του ορίου συναλλαγών με χρήση μετρητών, και γενικά με την αξιοποίηση των ψηφιακών υπηρεσιών, η αγορά καρτών παρουσιάζει σημαντική

ανάπτυξη τα τελευταία έτη. Οι κάτοχοί τους ανακαλύπτουν τα οφέλη από τη χρήση της κάρτας που σχετίζονται με την ευκολία, την ασφάλεια και τα σχήματα ανταμοιβής και εξοικειώνονται με τη χρήση της κάρτας για πληρωμές ολοένα και μικρότερης αξίας, αυξάνοντας σημαντικά το μέσο πλήθος συναλλαγών αγορών ανά κάρτα. Παρ' όλα αυτά, το μέσο επίπεδο χρήσης καρτών στην Ελλάδα παραμένει χαμηλότερο του μέσου όρου της ΕΕ, στοιχείο που ενισχύει την εκτίμηση για συνέχιση της αυξητικής τάσης στις πληρωμές με κάρτες.

Στην Ελλάδα, το υπόλοιπο πιστωτικών καρτών στο τέλος του 2018 διαμορφώθηκε σε €0,9 δισ. και το μερίδιο αγοράς της Τράπεζας στο 29,1%.

Ειδικότερα για την Τράπεζα Πειραιώς, το 2018 ήταν μία ακόμη καλή χρονιά με αξιόλογες επιδόσεις στο κομμάτι της έκδοσης καρτών. Οι κάρτες σε κυκλοφορία έφτασαν τα 5,2 εκατ. (+7%) και η αξία συναλλαγών αγορών τα €8,5 δισ. (+20%). Παράλληλα, τα έσοδα προμηθειών από χρήση καρτών παρουσίασαν αύξηση κατά €5,5 εκατ. (+20%). Η Τράπεζα επέκτεινε, επίσης, τη διείσδυση καρτών στο πελατολόγιό της, αυξάνοντας ταυτόχρονα το ποσοστό των πελατών που κάνουν χρήση των καρτών τους για αγορές. Πλέον, 74 στους 100 πελάτες της Τράπεζας διαθέτουν τουλάχιστον μία χρεωστική κάρτα. Ως συνέπεια, η Τράπεζα κατάφερε να διατηρήσει το μερίδιο αγοράς της με βάση την αξία συναλλαγών αγορών και να εδραιώσει την 1η θέση που κατέχει στην ελληνική αγορά καρτών από το 2017.

Το 2018, η Τράπεζα Πειραιώς για πρώτη φορά στην ιστορία της βρέθηκε στη λίστα με τους 150 μεγαλύτερους εκδότες χρεωστικών καρτών και τους 150 μεγαλύτερους διαχειριστές χαρτοφυλακίου πιστωτικών καρτών, σε παγκόσμιο επίπεδο, με βάση την κατάταξη της εξειδικευμένης διεθνούς έκδοσης Nilson Report[3] για το έτος 2017.

Ταυτόχρονα, έγινε μεγάλη προσπάθεια για τον εξορθολογισμό του κόστους λειτουργίας των καρτών, μέσα από την αυτοματοποίηση και τη βελτιστοποίηση διαδικασιών και τη διαπραγμάτευση εμπορικών συμφωνιών με προμηθευτές και στρατηγικούς συνεργάτες. Παράλληλα, η Τράπεζα εστίασε στην αναβάθμιση υφιστάμενων εμπορικών πρακτικών με στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας και την απρόσκοπτη εξυπηρέτηση των πελατών της.

Στον τομέα της ανάπτυξης και της προώθησης νέων προϊόντων/υπηρεσιών, σημαντικές ενέργειες αφορούν τη διάθεση της νέας Business 2 Business (B2B) πιστωτικής κάρτας κλειστού κυκλώματος, την ανάπτυξη της νέας υπηρεσίας block/unblock μέσω της winbank και της υπηρεσίας φόρτισης προπληρωμένης κάρτας μέσω ATM του δικτύου της Τράπεζας.

Τέλος, υλοποιήθηκαν μία σειρά από έργα που αφορούν τη συμμόρφωση με το νέο θεσμικό πλαίσιο Δεύτερη Οδηγία Υπηρεσιών Πληρωμών (PSD2), τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR) και τις υποχρεώσεις της Τράπεζας προς τους Διεθνείς Οργανισμούς Πληρωμών (VISA, Mastercard).

Το 2019, θα εξελιχθεί περαιτέρω η στρατηγική των πληρωμών, με νέα προϊόντα και υπηρεσίες, με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των αναγκών των πελατών.

Υπηρεσίες Αποδοχής Καρτών (Merchant Acquiring)

Το 2018, η Τράπεζα Πειραιώς, προσηλωμένη στην ανάπτυξη της οικονομίας και την ενίσχυση της δράσης των επαγγελματιών και επιχειρήσεων, συνέχισε να επενδύει σε υποδομές και πόρους για να εξυπηρετήσει το συναλλακτικό κύκλωμα. Έτσι, σε συνδυασμό με τη στροφή στη χρήση ηλεκτρονικών πληρωμών που σημειώθηκε τα τελευταία χρόνια στη χώρα, η Τράπεζα συνεχίζει να αποτελεί τη βασική επιλογή της πλειονότητας των εμπόρων για την αποδοχή καρτών. Επιπλέον, διαθέτει πλήρη γκάμα υπηρεσιών, που καλύπτουν τις ανάγκες

[3] Nilson Report, Τεύχος 1143, Δεκέμβριος 2018.

μίας σύγχρονης επιχείρησης, διατηρώντας στο χαρτοφυλάκιό της σημαντικούς οργανισμούς, των οποίων η κυρίαρχη δραστηριότητα βασίζεται στις ηλεκτρονικές πληρωμές.

Οι συναλλαγές με κάρτες αυξήθηκαν σε σχέση με το προηγούμενο έτος (κατά 7% σε όρους αξίας εκκαθαρισμένου τζίρου και κατά 37% σε όρους αριθμού πληρωμών), με την Τράπεζα να διατηρεί το υψηλό μερίδιό της στην ελληνική αγορά, ανταποκρινόμενη στην εξυπηρέτηση των επαγγελματιών και επιχειρήσεων. Στο κλείσιμο του έτους, η Τράπεζα σημείωσε ρεκόρ σε επίπεδο μεγέθους δικτύου συνεργαζόμενων εμπόρων, με παρουσία ως αποδέκτης και εκκαθαριστής συναλλαγών σε περισσότερες από 226 χιλ. τερματικές συσκευές EFT/POS και σε περισσότερα από 190 χιλ. σημεία πώλησης. Έτσι, η Τράπεζα Πειραιώς εξυπηρετεί συναλλαγές καρτών σε όλων των ειδών και μεγεθών ελληνικές επιχειρήσεις (φυσικά ή διαδικτυακά Καταστήματα), που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα ή/και στο εξωτερικό.

Στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου, έναν χώρο στον οποίο η Τράπεζα διατηρεί σταθερά την πρώτη θέση στην ελληνική αγορά για πάνω από μία δεκαετία, συνεχίστηκε η ανοδική πορεία (μέσω της πλατφόρμας ePOS Paycenter, εξυπηρετήθηκαν συναλλαγές αυξημένες κατά 25% σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά) και η σύναψη σημαντικών νέων συνεργασιών.

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

Ως βασική συμμέτοχος στο σύστημα πληρωμών, η Τράπεζα παραμένει προσανατολισμένη στη δημιουργία ενός ακόμα πιο αναβαθμισμένου περιβάλλοντος, με υψηλό επίπεδο υπηρεσιών, νέες δυνατότητες και εξατομικευμένες λύσεις, ικανού να στηρίξει τις νεοφυείς επιχειρήσεις και να συνδράμει στο επιχειρείν και στην ανάπτυξη της οικονομίας.

Ηλεκτρονικές Πληρωμές (e-Payments)

Οι πληρωμές προς τρίτους από τα Καταστήματα και τα ψηφιακά κανάλια πληρωμών της Τράπεζας συνέχισαν να αποτελούν και το 2018 έναν σημαντικό τομέα ανάπτυξης σε επίπεδο συνεργασιών και εσόδων από προμήθειες. Ενδεικτικό της εμπιστοσύνης των πληρωτών είναι ότι μία στις τρεις πληρωμές στην Ελλάδα πραγματοποιείται από τα κανάλια της Τράπεζας. Κατά τη διάρκεια του 2018, αυξήθηκαν οι επιχειρήσεις που εξυπηρετεί ως Τράπεζα Οργανισμού –αυξημένες κατά 26% σε σχέση με το 2017, και συνεχίζοντας να εντάσσει τον μεγαλύτερο αριθμό συνεργασιών στο σύστημα πληρωμών ΔΙΑΣ, με πάνω από 200 ενταγμένους Οργανισμούς–, συμβάλλοντας στον εκσυγχρονισμό των υποδομών εισπράξεών τους και θέτοντας βάσεις για πολύπλευρη τραπεζική συνεργασία σε όλο το συναλλακτικό τους κύκλωμα. Ο συνολικός εκκαθαρισμένος τζίρος από μεταφορές πιστώσεων των επιχειρήσεων αυτών αυξήθηκε κατά 14%, με τον αριθμό των μεταφορών πιστώσεων να σημειώνει αύξηση της τάξεως του 9% σε σχέση με το 2017.

Η υπηρεσία easypay POINT, μέσω της οποίας προσφέρεται η δυνατότητα πληρωμής λογαριασμών σε συνεργαζόμενα με την Τράπεζα σημεία, παρουσίασε μέσα στο έτος σημαντικά ποσοστά ανάπτυξης της πελατειακής της βάσης αυξάνοντας τα σημεία παρουσίας της κατά 38%, ενώ, παράλληλα, η Τράπεζα έθεσε τις βάσεις για σημαντικές συνεργασίες με ιδρύματα πληρωμών και αλυσίδες λιανικής για το επόμενο έτος. Οι συναλλαγές αυξήθηκαν σημαντικά σε σχέση με το 2017 (κατά 77% σε όρους αξίας και κατά 71% σε όρους αριθμού πληρωμών).

Τραπεζοασφαλιστικά Προϊόντα και Πρακτόρευση Ασφαλειών Ασφαλιστικές Εργασίες – Bancassurance

Το Bancassurance της Τράπεζας Πειραιώς συστάθηκε το 2008, με στόχο την ανάπτυξη συστηματικών πωλήσεων τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων μέσω των Καταστημάτων αλλά και των ηλεκτρονικών καναλιών επικοινωνίας με τον πελάτη (contact center, πλατφόρμα ηλεκτρονικής τραπεζικής winbank). Το συνολικό υπό διαχείριση χαρτοφυλάκιο του Ομίλου ανήλθε σε €321 εκατ. (μικτά εγγεγραμμένα ασφάλιστρα) για το 2018, ενώ, συνολικά, τα μικτά κέρδη από τις ασφαλιστικές εργασίες ανήλθαν σε €40 εκατ. Η Τράπεζα συνέχισε να διατηρεί ηγετική θέση στον χώρο του Bancassurance με μερίδιο αγοράς που ξεπερνά το 36% στην Ελλάδα.

Με εξειδικευμένη τεχνογνωσία, καινοτόμα προϊόντα και τη βέλτιστη ποιότητα εξυπηρέτησης και αξιοποιώντας τις στρατηγικές συνεργασίες με τις ασφαλιστικές εταιρείες NN ΕΑΑΕΖ και ERGO ΑΑΕ, το Bancassurance συνεχίζει να μεγιστοποιεί τα αποτελέσματα και τα οφέλη, τόσο για την Τράπεζα όσο και για τους πελάτες της.

Μέσα στο 2018 ανανεώθηκε η συμφωνία συνεργασίας με την ERGO Hellas για άλλα 10 χρόνια, με δυνατότητα επέκτασης για επιπλέον 5 χρόνια, που αφορά την αποκλειστική διανομή προϊόντων γενικών ασφαλίσεων. Η ERGO Hellas δραστηριοποιείται 25 και πλέον έτη στην ελληνική ασφαλιστική αγορά με κύριο μέτοχο τη Munich Re, έναν παγκόσμιο ηγέτη στον τομέα της διαχείρισης κινδύνων. Από το 2016, η ERGO Hellas αναδεικνύεται ως ο μεγαλύτερος Όμιλος Γενικών Ασφαλίσεων στην Ελλάδα, με βάση τα εγγεγραμμένα ασφάλιστρα. Η επέκταση της συνεργασίας πιστοποιεί την εμπιστοσύνη που δείχνει ο διεθνής ασφαλιστικός οργανισμός στην Τράπεζα και την ανάπτυξη των εργασιών.

Και το 2018, η αξιοποίηση του πελατολογίου ήταν βασικός πυλώνας του Bancassurance, όπως και η περαιτέρω δυναμική του Δικτύου Καταστημάτων και των στελεχών του Ομίλου για την επίτευξη σταυροειδών πωλήσεων. Εξειδικευμένα και πιστοποιημένα στελέχη του Δικτύου (ένα από τα μεγαλύτερα πιστοποιημένα δίκτυα) είναι διαθέσιμα σε κάθε Κατάστημα της Τράπεζας, για να βοηθήσουν τους πελάτες να κατανοήσουν και να επιλέξουν τα ασφαλιστικά προγράμματα που καλύπτουν τις επιθυμίες και τις καθημερινές ανάγκες τους. Η πλατφόρμα που σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε σε συνεργασία με την ERGO έδωσε τη δυνατότητα στην Τράπεζα να παρέχει ασφαλιστικές λύσεις διακριτές ανά segment (Mass, Affluent, SB, Agri) καλύπτοντας εξειδικευμένες ανάγκες των πελατών της.

Επίσης, μέσα στο έτος αναπτύχθηκαν 6 νέα προϊόντα, Ζωής και Υγείας και Γενικών Ασφαλίσεων, ενώ πραγματοποιήθηκαν βελτιώσεις και εμπλουτισμός υφιστάμενων προϊόντων.

Σε ό,τι αφορά τη Διανομή Ασφαλιστικών Προϊόντων (Insurance Distribution Directive-IDD), το 2018 ξεκίνησε, και θα ολοκληρωθεί το 2019, η πλήρης εναρμόνιση με τη νέα οδηγία εντός των χρονικών πλαισίων που απαιτούνται.

Σε συνεργασία με τις λοιπές τραπεζικές Μονάδες, το Bancassurance στοχεύει στη δημιουργία ολοκληρωμένων τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων και μηχανισμών αυτόματης διαχείρισης και εξυπηρέτησης των πελατών. Οι βασικοί άξονες λειτουργίας, βελτίωσης και παρακολούθησης είναι:

01. Η αποτελεσματική πώληση τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων, παράλληλα με τη σωστή, ποιοτική και άμεση εξυπηρέτηση του πελάτη, μέσω της παρακίνησης και της εκπαίδευσης των στελεχών πωλήσεων των Καταστημάτων.
02. Η διαρκής εξέλιξη των απαιτούμενων διαδικασιών, συστημάτων πωλήσεων

και διαχείρισης ασφαλιστικών εργασιών για την παρακολούθηση της ποιότητας πωλήσεων και της διατηρησιμότητας του χαρτοφυλακίου.

03. Η ανάπτυξη συστημάτων και η αυτοματοποίηση των διαδικασιών για την ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών.
04. Η βελτίωση των υφιστάμενων προσφερόμενων προϊόντων και η δημιουργία νέων εξειδικευμένων και ευέλικτων προϊόντων, για τη στοχευμένη κάλυψη αναγκών διαφορετικών πελατειακών segments.

Group Digital Business

Πληροφορίες αναφορικά με το Group Digital Business παρατίθενται στο κεφάλαιο «Πελάτες».

Εταιρική Τραπεζική

Μεγάλες Επιχειρήσεις

Το χαρτοφυλάκιο επιχειρηματικών χορηγήσεων στην Ελλάδα για τις μεγάλες επιχειρήσεις με κύκλο εργασιών άνω των €50 εκατ. διαμορφώθηκε την 31η/12/2018 σε €8,4 δισ. Παρά τον αυξανόμενο ανταγωνισμό, το δανειακό χαρτοφυλάκιο το 2018 επεκτάθηκε περαιτέρω, μέσω νέων χρηματοδοτήσεων σε υγιείς επιχειρήσεις και βιώσιμα επενδυτικά προγράμματα, με έμφαση στον κλάδο του τουρισμού, το χονδρικό και λιανικό εμπόριο, τη βιομηχανία και τα έργα υποδομής.

Σημαντικό επίτευγμα για το 2018 αποτέλεσε η ανάπτυξη συνεργασίας με νέους για την Τράπεζα πελάτες, κυρίως στον τομέα του τουρισμού, και η ουσιαστική επέκταση της συνεργασίας με υφιστάμενους πελάτες με έμφαση στις εισαγωγικές-εξαγωγικές χρηματοδοτήσεις και λοιπές εργασίες, καθώς και στην πιστοδοτική στήριξη, μέσω εγγυητικών επιστολών (Ε/Ε), έργων στο εξωτερικό (κατασκευή, υποδομές, ενέργεια).

Παράλληλα με την επέκταση των επιχειρηματικών χορηγήσεων, βασικός στόχος για την Πιστοδότηση Μεγάλων Επιχειρήσεων εντός του 2018 αποτέλεσε η βελτίωση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου. Σε αυτό το πλαίσιο, πραγματοποιήθηκε συστηματική εξυγίανση του πελατολογίου με τη μεταφορά των επιχειρήσεων που χρήζουν ειδικής διαχείρισης για την ανάκτηση των οφειλών τους σε εξειδικευμένες Μονάδες της Τράπεζας (Recovery Business Unit).

Παρά τον έντονο ανταγωνισμό και την περιορισμένη ρευστότητα που διέπει τους περισσότερους κλάδους της ελληνικής οικονομίας, επιτεύχθηκε και το 2018 η συγκράτηση των καταθέσεων των πελατών των Μεγάλων Επιχειρήσεων.

Επιπλέον, το 2018, η Μονάδα Μεγάλων Επιχειρήσεων έδωσε έμφαση στην περαιτέρω αξιοποίηση-διείσδυση του δανειακού και μη χαρτοφυλακίου πελατών, θέτοντας κοινούς στόχους με τις προϊοντικές Μονάδες της Τράπεζας, με σκοπό την ενδυνάμωση των σταυροειδών πωλήσεων και την αύξηση των εσόδων από παράλληλες εργασίες, κυρίως στα προϊόντα trade finance, cash management και BiO.

Σύνθετες Χρηματοδοτήσεις

Η Διεύθυνση Σύνθετων Χρηματοδοτήσεων Ομίλου (ΣΧΟ) δραστηριοποιείται:

01. Στην παροχή εξειδικευμένων τραπεζικών εργασιών.
02. Στη διοργάνωση και συμμετοχή σε σύνθετες χρηματοδοτικές συναλλαγές (Structured Finance) στους τομείς:
    - των Μεταφορών (Transportation),
    - των Υποδομών (Infrastructure), και
    - της Ενέργειας (Energy).
03. Στην παροχή υπηρεσιών συμβούλου σε μεγάλα έργα υποδομών, Συμπράξεις Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ).
04. Σε αναπτυξιακά προγράμματα συγχρηματοδοτούμενα από ευρωπαϊκούς πόρους.

05. Στην εξέταση, διάρθρωση και υλοποίηση συναλλαγών μορφής Leveraged Buy Out για την υλοποίηση συναλλαγών εξαγορών και συγχωνεύσεων.

Η συνδρομή της ΣΧΟ στα επενδυτικά σχέδια συνίσταται στην προσφορά ενός ολοκληρωμένου, εξειδικευμένου πακέτου λύσεων δανειακής ή/και κεφαλαιακής χρηματοδότησης, αξιοποίησης ευρωπαϊκών χρηματοδοτικών εργαλείων και παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών. Το χαρτοφυλάκιο ΣΧΟ ανήλθε το 2018 σε €1,5 δισ.

Για το 2018, η επιχειρηματική στρατηγική της Διεύθυνσης Σύνθετων Χρηματοδοτήσεων Ομίλου βασίστηκε στην περαιτέρω ενίσχυση συγκεκριμένων κλάδων της ελληνικής οικονομίας, ακολουθώντας τις τάσεις της αγοράς και την αναπτυξιακή πολιτική της χώρας, επικεντρωμένη κυρίως στους ακόλουθους άξονες:

01. Τομέας ενέργειας, και ειδικότερα των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ), όπου η Τράπεζα Πειραιώς διατηρεί τον πρωταγωνιστικό της ρόλο με χρηματοδοτήσεις έργων ΑΠΕ συνολικής δυναμικότητας περίπου 1,4GW:
    - Περαιτέρω επέκταση του χαρτοφυλακίου σε χρηματοδοτήσεις επενδύσεων πράσινης επιχειρηματικότητας.
    - Χρηματοδότηση έργων ΑΠΕ (κυρίως αιολικών πάρκων και δευτερευόντως φωτοβολταϊκών και υδροηλεκτρικών πάρκων και μονάδων βιοαερίου) με €320 εκατ., περιλαμβανομένης και της εισόδου μεγάλων διεθνών επενδυτών (έργα 280MW) στην ελληνική αγορά ΑΠΕ.
    - Χρηματοδότηση νέων και υφιστάμενων έργων ΑΠΕ δύο εκ των κορυφαίων ομίλων του κλάδου στη χώρα (έργα 200MW).
02. Τομέας έργων υποδομής, χρηματοδότησης των ελληνικών αυτοκινητοδρόμων και έργων που συμβάλλουν στην ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας δημιουργώντας προοπτικές για το αύριο:
    - Υποστηρίχτηκε η επέκταση της περιόδου παραχώρησης του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών, ενός από τα μεγαλύτερα έργα υποδομής στη χώρα, κατά 20 έτη με συμφωνία χρηματοδότησης ύψους €333 εκατ.
03. Αξιοποίηση εναλλακτικών εργαλείων συγχρηματοδότησης στο πλαίσιο ευρωπαϊκών μηχανισμών και προγραμμάτων:
    - Η Τράπεζα ανακηρύχθηκε ανάδοχος, στο πλαίσιο διαγωνισμού, για τη σύσταση Ταμείου Υποδομών, η ενεργοποίηση του οποίου αναμένεται εντός του 2019.
    - Κατασκευή τριών έργων βιοαερίου και ενός έργου οδοφωτισμού που υλοποιούνται μέσω του προγράμματος JESSICA και των Ταμείων Αστικής Ανάπτυξης που διαχειρίζεται η Τράπεζα Πειραιώς.
04. Αξιοποίηση του πρωταγωνιστικού ρόλου της Τράπεζας για την προσέλκυση παράλληλων εργασιών σε όλα τα έργα που χρηματοδοτούνται.

Βασικοί παράγοντες διαμόρφωσης της στρατηγικής της Διεύθυνσης Σύνθετων Χρηματοδοτήσεων Ομίλου είναι τόσο η περαιτέρω ενίσχυση των κλάδων που διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην αναπτυξιακή πολιτική της χώρας όσο και η δημιουργία προστιθέμενης αξίας για την Τράπεζα και για τους πελάτες της, μέσω της αποτελεσματικής διαχείρισης του χαρτοφυλακίου και της περαιτέρω ανάπτυξής του στη βάση της προσαρμοσμένης προσέγγισης της εκάστοτε συναλλαγής. Παράλληλα, επιδιώκεται η εκμετάλλευση συνεργειών και προσέλκυσης εργασιών με λοιπές υπηρεσίες της Τράπεζας στο πλαίσιο της ολιστικής αντιμετώπισης των αναγκών των πελατών της.

Ναυτιλιακή Τραπεζική

Η Τράπεζα διατηρεί πολυετή παρουσία στη χρηματοδότηση της ναυτιλίας, παρέχοντας ευρύ και ολοκληρωμένο φάσμα χρηματοδοτικών και συναφών υπηρεσιών σε ναυτιλιακούς ομίλους ελληνικών συμφερόντων. Το υπόλοιπο των χρηματοδοτήσεων σε αυτή την κατηγορία διαμορφώθηκε σε €1,4 δισ. στις 31/12/2018. Οι υπηρεσίες που προσφέρονται

από τη Ναυτιλιακή Τραπεζική αφορούν κυρίως τη χρηματοδότηση της αγοράς ποντοπόρων πλοίων (μεταφοράς ξηρού φορτίου, υγρού φορτίου και, σε μικρότερη έκταση, εμπορευματοκιβωτίων όπως και άλλων κατηγοριών) και την κάλυψη των εξειδικευμένων αναγκών ναυτιλιακών εταιρειών (έκδοση εγγυητικών επιστολών, χρηματοδότηση κεφαλαίου κίνησης, cash management, web banking, μετατροπές νομισμάτων). Ταυτόχρονα, έμφαση δίνεται στην ανάπτυξη παράπλευρων εργασιών και στην προώθηση του συνόλου των προϊόντων της Τράπεζας.

Μετά τη σταθεροποίηση σε ανεκτά επίπεδα που παρατηρήθηκε το 2017, οι συνθήκες βελτιώθηκαν περαιτέρω για τον κλάδο μεταφοράς ξηρού φορτίου το 2018, καθώς οι θετικές εξελίξεις στο ισοζύγιο ζήτησης-προσφοράς οδήγησαν σε σχετική αύξηση των εσόδων των πλοίων, όπως και των αξιών τους. Οι προοπτικές του κλάδου παραμένουν θετικές και για το έτος 2019, συνεπικουρούμενες από την προβλεπόμενη διατήρηση του ισοζυγίου ζήτησης-προσφοράς σε ικανοποιητικά επίπεδα. Σημειώνεται ότι σημαντικές γεωπολιτικές εξελίξεις αναμένεται να επηρεάσουν την εικόνα του κλάδου το 2019, όπως το αποτέλεσμα των εμπορικών διαπραγματεύσεων μεταξύ ΗΠΑ και Κίνας, αλλά και εν γένει η διατήρηση των υψηλών ρυθμών ανάπτυξης της τελευταίας.

Αντιθέτως, οι συνθήκες στον κλάδο των δεξαμενοπλοίων επιδεινώθηκαν περαιτέρω το 2018, σε σύγκριση με την ήδη αδύναμη εικόνα του 2017, τόσο σε έσοδα όσο και σε αξίες, επηρεασμένες εντόνως από τη μείωση μεταφορικού έργου λόγω περιορισμού της παραγωγής πετρελαίου από τον ΟΠΕΚ, σημαντικής παραγωγής σχιστολιθικού πετρελαίου από παραδοσιακούς καταναλωτές, αλλά και παράδοσης πολυάριθμων νεότευκτων πλοίων από τα ναυπηγεία. Αισιοδοξία αντλείται από τη βελτίωση του κλάδου που παρατηρήθηκε στο τελευταίο 3μηνο του 2018 λόγω σταδιακής αποκατάστασης την ισορροπίας προσφοράς-ζήτησης, η οποία αναμένεται να συνεχισθεί και το 2019.

Σε αυτό το πλαίσιο, η προσέγγιση της Τράπεζας παραμένει συντηρητική, εστιάζοντας στη βέλτιστη διαχείριση του υφιστάμενου χαρτοφυλακίου και στην ποιοτική βελτίωση αυτού με στοχευμένες νέες χρηματοδοτήσεις. Βασική στρατηγική παραμένει η συγκέντρωση του χαρτοφυλακίου σε επιλεγμένους και καταξιωμένους ναυτιλιακού πελάτες, καθώς και η διατήρηση και προσέλκυση καταθέσεων και η ανάπτυξη παράπλευρων εργασιών.

Χρηματοδοτήσεις Ακίνητης Περιουσίας

Αναγνωρίζοντας την αναπτυσσόμενη δυναμική στον τομέα της Ακίνητης Περιουσίας, το 2018 η Τράπεζα δημιούργησε εξειδικευμένη Διεύθυνση Χρηματοδοτήσεων Ακίνητης Περιουσίας (Real Estate Finance), με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της μέσω της παροχής εξειδικευμένων υπηρεσιών και χρηματοδοτήσεων επενδυτικών και αναπτυξιακών έργων ακίνητης περιουσίας (Commercial Real Estate Investment and Development Finance).

Εκμεταλλευόμενη τη συσσωρευμένη τεχνογνωσία της, το δίκτυο πελατών της αλλά και τη γνώση της εγχώριας αγοράς real estate, η Τράπεζα εντατικοποίησε τη δραστηριοποίησή της στον κλάδο, καταφέρνοντας να λάβει μέρος σε εμβληματικές χρηματοδοτήσεις, αποσπώντας ταυτόχρονα σημαντικό μερίδιο της συγκεκριμένης αγοράς.

Ιδιαίτερη μέριμνα δόθηκε τόσο στην ουσιαστική εμβάθυνση των επαγγελματικών σχέσεων με υφιστάμενους πελάτες όσο και στην ανάπτυξη νέων σχέσεων με εγχώριους και ξένους real estate επενδυτές, με σκοπό την ποιοτική διεύρυνση του πελατολογίου και την ισορροπημένη ανάπτυξη του δανειακού χαρτοφυλακίου.

Πιο συγκεκριμένα, οι δραστηριότητες επικεντρώθηκαν στην υποστήριξη τόσο θεσμικών επενδυτών, όπως Ανωνύμων Εταιρειών Επενδύσεων Ακίνητης Περιουσίας (ΑΕΕΑΠ), όσο και διακεκριμένων φορέων ανάπτυξης έργων real estate, κυρίως ξενοδοχειακών και γραφειακών κτηριακών χώρων. Για το 2018, οι χρηματοδοτήσεις της επενδυτικής δραστηριότητας των ΑΕΕΑΠ αποτέλεσαν αξιοσημείωτο χώρο δραστηριοποίησης, εξασφαλίζοντας εμβληματικές συναλλαγές όπως αυτές που αφορούν τις εταιρείες NBG Πανγαία ΑΕΕΑΠ (€120 εκατ.), Grivalia Properties ΑΕΕΑΠ (€75 εκατ.) και Trastor ΑΕΕΑΠ (€24 εκατ.).

Βασικός άξονας της στρατηγικής της Διεύθυνσης Χρηματοδοτήσεων Ακίνητης Περιουσίας παραμένει η δημιουργία προστιθέμενης αξίας τόσο για την Τράπεζα όσο και τους πελάτες της μέσω παροχής υψηλού επιπέδου εξειδικευμένων υπηρεσιών και χρηματοδοτήσεων στον χώρο.

Δεδομένης της αυξανομένης επενδυτικής δραστηριότητας και έργων ανάπτυξης real estate, η Τράπεζα συνεχίζει να αποσκοπεί στην περαιτέρω επέκταση του δανειακού χαρτοφυλακίου χρηματοδοτήσεων ακίνητης περιουσίας και κατά συνέπεια στην υποστήριξη ενός νευραλγικού τομέα της οικονομίας όπως αυτού της Ακίνητης Περιουσίας.

Κοινοπρακτικά Δάνεια

Η Διεύθυνση Κοινοπρακτικών Δανείων αποτελεί την κεντρική Μονάδα της Τράπεζας Πειραιώς, η οποία εξυπηρετεί το σύνολο του Κοινοπρακτικού Δανειακού Χαρτοφυλακίου, καλύπτοντας το σύνολο των Μονάδων επιχειρηματικών χορηγήσεων.

Βασική αποστολή της Διεύθυνσης Κοινοπρακτικών Δανείων είναι η δημιουργία προστιθέμενης αξίας, μέσω τόσο της διοργάνωσης, κάλυψης και συντονισμού Κοινοπρακτικών Χρηματοδοτήσεων όσο και της ανάληψης ρόλων εκπροσώπου πιστωτών (Agent Bank).

Την τελευταία τετραετία 2015-2018, η Τράπεζα Πειραιώς πρωταγωνιστεί στις κοινοπρακτικές συναλλαγές εταιρικών χρηματοδοτήσεων, δομημένων χρηματοδοτήσεων έργων υποδομών και ενέργειας, μετατρέψιμων ομολογιακών εκδόσεων, δανειακών αναδιαρθρώσεων και χρηματοδοτήσεων εταιρικών συγχωνεύσεων.

Κατά το έτος 2018, η Τράπεζα Πειραιώς, μέσω της Διεύθυνσης Κοινοπρακτικών Δανείων, συμμετείχε σχεδόν στο σύνολο των κοινοπρακτικών συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν στην ελληνική αγορά, ενώ ανέλαβε τον ρόλο του Coordinator ή/και τον ρόλο του Mandated Lead Arranger (MLA) σε 19 συναλλαγές, συνολικού ύψους €3,4 δισ., συνεισφέροντας σημαντικά στα έσοδα της Τράπεζας τόσο από προμήθειες όσο και από παράλληλες εργασίες.

Επιπλέον, το 2018 η Διεύθυνση Κοινοπρακτικών Δανείων ενδυνάμωσε περαιτέρω τη διεθνή παρουσία της μέσω της ανάληψης του ρόλου της Τράπεζας Λογαριασμών (Onshore Account Bank Greece) στο κοινοπρακτικό σχήμα χρηματοδότησης για την κατασκευή του Διαδριατικού Αγωγού Φυσικού Αερίου-TAP, ως η μόνη ελληνική τράπεζα που έχει ενεργό συμμετοχή στο εν λόγω κοινοπρακτικό σχήμα. Η χρηματοδότηση του TAP –ενός από τα σημαντικότερα στρατηγικά έργα της Ευρώπης– ανήλθε στο συνολικό ποσό των €3,9 δισ. με τη συμμετοχή ομάδας 17 διεθνών εμπορικών τραπεζών, παράλληλα με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (EBRD) και την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (EIB).

Οι ανωτέρω συναλλαγές σηματοδοτούν τον πρωταγωνιστικό ρόλο της Τράπεζας Πειραιώς στην υποστήριξη στρατηγικών έργων στη χώρα, συμβάλλοντας στην αναπτυξιακή προοπτική της ελληνικής οικονομίας.

Συναλλακτική Τραπεζική (Transaction Banking)

Η Τράπεζα Πειραιώς, αντιλαμβανόμενη τις μεγάλες απαιτήσεις και προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι μικρομεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις σε ένα οικονομικό περιβάλλον που παραμένει σύνθετο και απαιτητικό, δημιούργησε το 2016 τη Μονάδα της Συναλλακτικής Τραπεζικής. Στόχος αυτής της στρατηγικής κίνησης ήταν να συγκεντρωθούν και να παρέχονται, συνδυαστικά, προϊόντα και υπηρεσίες καθημερινής τραπεζικής στη συγκεκριμένη πελατειακή βάση, που προηγουμένως ήταν κατακερματισμένα σε διαφορετικές Μονάδες της Τράπεζας.

Η Συναλλακτική Τραπεζική υποστηρίζει ολιστικά τις συναλλακτικές ανάγκες των εταιρικών πελατών μέσα από ένα ολοκληρωμένο μοντέλο προσφοράς προϊόντων υψηλής προστιθέμενης αξίας, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών πληρωμών, εισπράξεων, διαχείρισης ρευστότητας, διεθνούς εμπορίου, εφοδιαστικής αλυσίδας και υπηρεσιών Factoring. Στόχευση της Μονάδας είναι να αποτελέσει το μοναδικό σημείο επικοινωνίας των εταιρικών πελατών με την Τράπεζα για την κάλυψη του συνόλου των εμπορικών τους αναγκών και η παροχή υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης μέσα από ένα ευέλικτο και εξατομικευμένο μοντέλο.

Κατά τη διάρκεια των δύο ετών λειτουργίας της Μονάδας, οι στοχευμένες ενέργειες στην προώθηση, βελτίωση και δημιουργία νέων προϊόντων έχουν οδηγήσει σε σωρευτική αύξηση 20% των προμηθειών (11% ετησίως) από προϊόντα και υπηρεσίες της Συναλλακτικής Τραπεζικής, συμβάλλοντας σημαντικά στην κερδοφορία της Τράπεζας.

Στο πλαίσιο της στρατηγικής προτεραιότητας για αύξηση της αποδοτικότητας των δραστηριοτήτων της Τράπεζας και ειδικότερα της ψηφιοποίησης και της χρήσης νέων τεχνολογιών, η Μονάδα της Συναλλακτικής Τραπεζικής έδωσε το 2018 έμφαση στην προώθηση των ηλεκτρονικών μέσων και καναλιών πληρωμών που οδήγησε σε αύξηση 9% της χρήσης τους σε σχέση με το 2017. Παράλληλα, εργάζεται στην κατεύθυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού του συνόλου των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Επιπρόσθετα, ακολουθώντας την ευρύτερη στρατηγική της Τράπεζας για την υποστήριξη του εξαγωγικού προσανατολισμού των ελληνικών επιχειρήσεων, η Μονάδα της Συναλλακτικής Τραπεζικής προώθησε με επιτυχία τα κατάλληλα εργαλεία αξιοποιώντας τις σχετικές συνεργασίες με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (EIB) και την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (EBRD). Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε και στη στήριξη των επιχειρήσεων στον τομέα των εισαγωγών. Αξίζει να σημειωθεί ότι μέσα στο 2018 χορηγήθηκαν €250 εκατ. σε εισαγωγική χρηματοδότηση και εγγυητικές εξωτερικού.

Εμπορική Τραπεζική

Η προσήλωση, για μία ακόμη συνεχή χρονιά, στην παροχή τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών προς τον χώρο των ελληνικών Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων (ΜΜΕ), τον οποίο με συνέπεια η Τράπεζα Πειραιώς στηρίζει για δύο σχεδόν δεκαετίες στην Ελλάδα, αποτελεί βασική προτεραιότητα των επιχειρηματικών της σχεδίων.

Σήμερα, λειτουργούν 13 εξειδικευμένα Επιχειρηματικά Κέντρα τα οποία καλύπτουν γεωγραφικά το σύνολο της επικράτειας των ΜΜΕ, εξυπηρετώντας επιχειρήσεις με ετήσιο κύκλο εργασιών από €2,5 εκατ. έως €50 εκατ. που δραστηριοποιούνται σε όλους τους κλάδους της οικονομίας.

Ιστορικά, η Τράπεζα Πειραιώς έχει εδραιωμένη και αξιόλογη παρουσία στον τομέα της Εμπορικής Τραπεζικής, διατηρώντας την πελατοκεντρική προσέγγιση στο μοντέλο ανάπτυξής της και εφαρμόζοντας συγχρόνως ένα βιώσιμο κερδοφόρο επιχειρησιακό μοντέλο.

Διατηρώντας δεσπόζουσα θέση στη χρηματοδότηση των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων (κάλυψη λειτουργικών αναγκών, παγίων, Leasing/Factoring) και εστιάζοντας τόσο σε δυνατότητες cross-selling (σταυροειδών πωλήσεων) όσο και γενικά σε δραστηριότητες που δημιουργούν προμήθειες με χαμηλό ή μηδενικό ρίσκο, η Τράπεζα Πειραιώς αποτελεί την κύρια τράπεζα συνεργασίας για μεγάλο αριθμό μεσαίου μεγέθους επιχειρήσεων, έχοντας συνεργασία με πάνω από το 85% των ΜΜΕ στην Ελλάδα. Το υπόλοιπο χρηματοδοτήσεων ΜΜΕ στην Ελλάδα διαμορφώθηκε στα €5,8 δισ. συμπεριλαμβανομένου του εποχικού δανείου ΟΠΕΚΕΠΕ ύψους €1,6 δισ., το οποίο αποπληρώθηκε τον Φεβρουάριο 2019.

Η παρατεταμένη ύφεση των τελευταίων ετών στην Ελλάδα επηρέασε αναλόγως την ανάπτυξη των ΜΜΕ. Η ελληνική οικονομία όμως εμφανίζει πλέον στοιχεία ανάκαμψης, και αυτό αποτυπώνεται και στα ευοίωνα αποτελέσματα της Εμπορικής Τραπεζικής της Τράπεζας Πειραιώς, η οποία έχει πρωταγωνιστικό ρόλο στην επανεκκίνηση της οικονομίας.

Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, η Τράπεζα Πειραιώς, αξιοποιώντας την εδραιωμένη εμπιστοσύνη μεγάλων διεθνών οργανισμών όπως είναι οι EIB, EIF, EBRD και επεκτείνοντας τη συνεργασία μαζί τους, αντλεί κεφάλαια για την παροχή ρευστότητας στην αγορά των ΜΜΕ μέσω σύγχρονων χρηματοδοτικών εργαλείων (π.χ. έκδοση Cover Bond, COSME κ.ά.). Συγκεκριμένα, οι συνολικές εκταμιεύσεις της Τράπεζας Πειραιώς προς ΜΜΕ το 2018 υπερέβησαν το €1 δισ., με σημαντικό ποσοστό αυτών να αφορά τα παραπάνω χρηματοδοτικά προϊόντα. Στοιχείο που συνηγορεί στο «άνοιγμα» της Τράπεζας προς την αγορά των ΜΜΕ είναι και ο αριθμός των νέων πιστοδοτούμενων πελατών, οι οποίοι ανήλθαν σε 480 με νέα εγκεκριμένα όρια >€250 εκατ. Παρατηρήθηκε επίσης περαιτέρω αύξηση των προμηθειών κατά 6%, η οποία προήλθε σε πολύ μεγάλο ποσοστό (>90%) από προϊόντα χαμηλού ρίσκου. Τέλος, ο μέσος όρος του δείκτη προϊόν/πελάτη σταθεροποιείται στα 6 προϊόντα ανά πελάτη. Ο στόχος για το 2019 είναι η χρηματοδότηση των ΜΜΕ να συνεχιστεί με ακόμη πιο εντατικούς ρυθμούς.

Τα παραπάνω, σε συνδυασμό με την εναρμόνιση των εκάστοτε πιστοδοτικών κριτηρίων και τη στόχευση σε καλύτερο έλεγχο της ποιότητας των δανείων, είναι μερικά μόνο δείγματα βελτίωσης αλλά και δείγματα μετασχηματισμού της ίδιας της Τράπεζας, η οποία στοχεύει αφενός μεν στη μείωση των κινδύνων, αφετέρου δε στην αύξηση των καταθέσεων και των εσόδων της.

Αγροτική Τραπεζική

Νέα προϊόντα και πλαίσιο λειτουργίας

Η Τράπεζα Πειραιώς στέκεται δίπλα στον αγρότη και υλοποιεί μία σειρά από πρωτοβουλίες που στόχο έχουν να τον βοηθήσουν να αναπτυχθεί με ένα προγραμματισμένο και βιώσιμο τρόπο. Παρακολουθεί τις αλλαγές στο εξωτερικό περιβάλλον, τις τάσεις στην αγορά και τις απαιτήσεις των πελατών της και δίνει τη δυνατότητα στους αγρότες να έχουν στη διάθεσή τους τα παραγωγικά μέσα που χρειάζονται όταν πρέπει, δηλαδή προϊόντα στοχευμένης χρηματοδότησης.

Δράσεις 2018

01. Νέες εγκρίσεις για χρηματοδότηση σε αγροτικές εκμεταλλεύσεις, τόσο για την κάλυψη των βραχυπρόθεσμων όσο και των επενδυτικών αναγκών τους. Αναλυτικότερα, η Τράπεζα Πειραιώς, εξακολουθώντας να συμβάλλει στην προσπάθεια για μείωση του κόστους παραγωγής και για το 2018, διέθεσε την «Κάρτα του Αγρότη» με σκοπό να μπορούν να καλύψουν άμεσα τις δαπάνες που συνδέονται με τις παραγωγικές ανάγκες τους (λιπάσματα, ζωοτροφές,

γεωργικά και κτηνοτροφικά φάρμακα, καύσιμα, υποχρεώσεις σε ΕΛΓΑ, ΕΦΚΑ, αγορά εργοσήμων, πληρωμή αγροτικού ηλεκτρικού ρεύματος και τελών άρδευσης κ.λπ.). Επιπλέον, με το δάνειο «Μικρο-χρηματοδότηση Αγροτών» έδωσε τη δυνατότητα σε αγρότες να καλύψουν άμεσα τις έκτακτες ανάγκες τους, που είναι σχετικές με την αγροτική δραστηριότητα. Επιπρόσθετα, με το Ανοικτό Δάνειο Αγροτών (ΑΔΑ), συνέχισε να καλύπτει τις βραχυπρόθεσμες ανάγκες των εκμεταλλεύσεων σε κεφάλαια κίνησης, με δυνατότητα χορήγησης προσαρμοσμένων ορίων στις εξατομικευμένες παραγωγικές τους ανάγκες. Παράλληλα, εξακολουθεί να εστιάζει στους νέους αγρότες και τους χρηματοδοτεί προκειμένου να καλύψουν τις ιδιαίτερες ανάγκες τους κατά την εκκίνηση της δραστηριότητάς τους, με εξειδικευμένο τραπεζικό προϊόν. Ειδικά για τους νέους αγρότες κάτω των 40 ετών, προσφέρεται η δυνατότητα απόκτησης γης με επιδότηση επιτοκίου έως 100% κατόπιν έγκρισης της Διεύθυνσης Αγροτικής Οικονομίας και Κτηνιατρικής της Περιφέρειας. Χρηματοδοτεί, επίσης, αγρότες που έχουν επενδυτικά σχέδια ενταγμένα σε μέτρα του Προγράμματος Αγροτικής Ανάπτυξης μέσα από ένα ολοκληρωμένο πακέτο λύσεων, που περιλαμβάνει τη δυνατότητα χορήγησης επενδυτικού δανείου, δανείου έναντι επιχορήγησης, αλλά και εγγυητικής επιστολής για τη λήψη της προκαταβολής, ώστε να υπάρχει συνολική κάλυψη των αναγκών για την έγκαιρη ολοκλήρωση της επένδυσης.

02. Βελτίωση χαρακτηριστικών των δανειακών προϊόντων με στόχο την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πελατών της Τράπεζας. Για τον σκοπό αυτό, με δεδομένο ότι από το 2017 η «Κάρτα Αγρότη» της Τράπεζας Πειραιώς έχει ενταχθεί στην πρωτοβουλία του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων, επέκτεινε το πιστωτικό όριο της Κάρτας, λαμβάνοντας υπόψη όχι μόνο τη Βασική Ενίσχυση αλλά και το «Πρασίνισμα».
03. Εμπλουτισμός του πλέγματος των προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας για τους αγρότες με νέα, καινοτόμα δανειακά προϊόντα. Ειδικότερα, με κίνητρο την προσφορά ολοκληρωμένων τραπεζικών λύσεων στους πελάτες-αγρότες και με σκοπό την τόνωση της ρευστότητας στην αγορά ενδιαφέροντος των αγροτών και τη χρηματοδότηση των μέτρων του Προγράμματος Αγροτικής Ανάπτυξης, η Τράπεζα Πειραιώς υλοποίησε πρόγραμμα συνεργασίας με εταιρείες του κλάδου των γεωργικών μηχανημάτων και εξοπλισμού. Η χρηματοδότηση γίνεται με επενδυτικό δάνειο, για την αγορά νέου ή μεταχειρισμένου μηχανολογικού εξοπλισμού, με ευνοϊκούς όρους, αλλά και σημαντικά πλεονεκτήματα για τους πελάτες.
04. Συνεργασία με τις θυγατρικές του Ομίλου για την προσφορά ολοκληρωμένων τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Μέσω της θυγατρικής της Πειραιώς Leasing προσφέρει το Πρόγραμμα Χρηματοδότησης Αγροτικών Εκμεταλλεύσεων (Leasing), χρηματοδοτική μίσθωση Αγροτικού Εξοπλισμού που αφορά επαγγελματικά οχήματα, φορτηγά, τρακτέρ, μηχανολογικό εξοπλισμό, μονάδες παραγωγής κ.λπ. και απευθύνεται σε φυσικά ή νομικά πρόσωπα που δραστηριοποιούνται στον αγροτικό τομέα. Παράλληλα, σε συνεργασία με την Ασφαλιστική Εταιρεία ERGO, προσφέρει τα προγράμματα ασφάλισης παραγωγής «Ασφαλής Αγροτική Παραγωγή για Φυτικό Κεφάλαιο», «Ασφαλής Αγροτική Παραγωγή για Ζωικό Κεφάλαιο» και «Ασφαλής Αγροτική Παραγωγή για Θερμοκήπια», τα οποία είναι ολοκληρωμένα προϊόντα που παρέχουν ασφαλιστικές καλύψεις και προνόμια για το σύνολο της επαγγελματικής δραστηριότητας των πελατών.

Συμβολαιακή Τραπεζική

Ο αγροδιατροφικός τομέας αποτελεί σταθερή επιλογή της Τράπεζας Πειραιώς, καθώς συνιστά βασικό πυλώνα ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας. Η Τράπεζα Πειραιώς άλλαξε τα δεδομένα στον αγροδιατροφικό τομέα όταν το 2013 υλοποίησε το Πρόγραμμα Συμβολαιακής Γεωργίας, το οποίο συμπληρώθηκε στη συνέχεια από τη Συμβολαιακή Κτηνοτροφία και τη Συμβολαιακή Αλιεία. Πρόκειται για ένα μοντέλο χρηματοδότησης που δημιουργεί τις προϋποθέσεις για την αποτελεσματική λειτουργία των αλυσίδων αξίας των αγροτι-

κών προϊόντων και τροφίμων. Μέσω του προγράμματος της Συμβολαιακής Γεωργίας και Κτηνοτροφίας υποστηρίζεται η παραγωγή ποιοτικών προϊόντων με χρηματοδοτήσεις που αφορούν το πρώτο σκέλος της αγροδιατροφικής αλυσίδας, με κύριες συνιστώσες την αγορά συντελεστών παραγωγής, πρώτων υλών και την πρωτογενή παραγωγή. Το πρόγραμμα, στο πλαίσιο ενός ελεγχόμενου μηχανισμού που παρέχει στοχευμένη ρευστότητα τόσο στις εμπορικές/μεταποιητικές επιχειρήσεις και συνεταιρισμούς όσο και σε μεμονωμένους αγρότες/παραγωγούς, συμβάλλει στον εξορθολογισμό και την αποτελεσματική λειτουργία των αγροτικών εκμεταλλεύσεων στην ανάπτυξη και εξωστρέφεια των μεταποιητικών μονάδων, στη δημιουργία συνεργειών μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών, στον εκσυγχρονισμό του συναλλακτικού κυκλώματος και στη δημιουργία ενός διευρυμένου δικτύου λιανικού εμπορίου αγροεφοδίων, που ενισχύει την ανάπτυξη των τοπικών αγορών.

Στην πορεία της λειτουργίας του προγράμματος, πραγματοποιήθηκε σημαντική αύξηση τόσο του αριθμού των εμπορικών επιχειρήσεων/συνεταιρισμών/ομάδων παραγωγών όσο και των μεμονωμένων παραγωγών που συμμετέχουν σε αυτό από όλη τη χώρα, ενώ ταυτόχρονα διευρύνθηκε η γκάμα των προϊόντων αλλά και οι κλάδοι που χρηματοδοτούνται μέσα από αυτό. Τα παραπάνω στοιχεία σηματοδοτούν τη δυναμική του προγράμματος και την ουσιαστική συνεισφορά του στον αγροτικό τομέα της χώρας, καθώς, μέσα από την επιτυχημένη λειτουργία και την ανάπτυξή του, συμβάλλει στην αναπτυξιακή πορεία και την εξαγωγική δραστηριότητα των ελληνικών επιχειρήσεων, στην τόνωση της απασχόλησης στις αγροτικές περιοχές της χώρας, στην ενίσχυση της βιωσιμότητας κλάδων της αγροτικής οικονομίας με σημαντική συμβολή στη διατήρηση του κοινωνικού ιστού της χώρας σε απομακρυσμένες νησιωτικές περιοχές, αλλά και στην αξιοποίηση του φυσικού της πλούτου.

Μέσα στο 2018 η Τράπεζα διεύρυνε και τις συνεργασίες της στο Πρόγραμμα Συμβολαιακής Τραπεζικής Ξενοδοχείων. Αυτό αφορά τη συνεργασία ξενοδοχειακών μονάδων και προμηθευτών τροφίμων, με αμοιβαία οφέλη και για τα δύο μέρη, η οποία συμβάλλει στη δημιουργία ισχυρών συμπράξεων και στην προώθηση ελληνικών ποιοτικών προϊόντων. Το εν λόγω πρόγραμμα αποτελεί ένα ακόμα βήμα για την υλοποίηση της προσπάθειας να φτάσει το ελληνικό αγροτικό προϊόν στους ξένους καταναλωτές που επισκέπτονται τη χώρα. Με το πρόγραμμα Συμβολαιακής Τραπεζικής Ξενοδοχείων, η Τράπεζα πρακτικά χρηματοδοτεί ξενοδοχειακές μονάδες για να προμηθευτούν επώνυμα πιστοποιημένα προϊόντα από επιχειρήσεις και συνεταιρισμούς ενταγμένους στο Πρόγραμμα Συμβολαιακής Γεωργίας και Κτηνοτροφίας.

Επιπλέον, μέσα στο 2018, συνεχίστηκε και η λειτουργία του προγράμματος της Συμβολαιακής Τραπεζικής Αγροεφοδίων, το οποίο υποστηρίζει χρηματοδοτικά τα καταστήματα γεωργικών εφοδίων, με σκοπό τη μείωση του κόστους παραγωγής των αγροτικών προϊόντων. Απώτερος στόχος της Τράπεζας είναι να εξασφαλιστεί η ορθολογική λειτουργία της αγοράς και η δίκαιη κατανομή των ωφελειών που προκύπτουν σε όλους τους συμμετέχοντες σε αυτήν, από τον παραγωγό μέχρι την εταιρεία.

Τέλος, η Τράπεζα, και το 2018, συνέχισε τη λειτουργία του προγράμματος Συμβολαιακής στον κλάδο του Λιανεμπορίου. Συγκεκριμένα, η Τράπεζα υποστηρίζει χρηματοδοτικά τις επιχειρήσεις του λιανικού εμπορίου, ώστε να αγοράζουν με καλύτερους όρους από τους προμηθευτές/εταιρείες που είναι ενταγμένες στο πρόγραμμα Συμβολαιακής Γεωργίας και Κτηνοτροφίας. Η πρωτοβουλία της Τράπεζας αποσκοπεί στη δημιουργία ενός νέου μοντέλου σύνδεσης λιανεμπορίου και προμηθευτών, που θα συμβάλει στη δημιουργία σταθερών σχέσεων συνεργασίας και συνεργειών, στην ορθολογική διαμόρφωση τιμών, καθώς και στη δημιουργία και προώθηση ανταγωνιστικών ελληνικών αγροτικών προϊόντων υψηλών ποιοτικών προδιαγραφών.

Υποστήριξη Σχέσεων με Φορείς Αγροτικού Τομέα

Με κύριο γνώμονα την εξυπηρέτηση των Φορέων Αγροτικού Τομέα, των Αγροτικών Συνεταιρισμών και των επιχειρήσεων αγροτικού ενδιαφέροντος, η Τράπεζα Πειραιώς εξακολούθησε κατά το 2018 να παρέχει μία ευρεία γκάμα εξειδικευμένων προϊόντων, υπηρεσιών και συναλλαγών προς τον αγροτικό χώρο, που έχουν σχεδιαστεί με κριτήρια το υψηλό επίπεδο ποιότητας και τη δημιουργία προστιθέμενης αξίας.

Ειδικά οι υπηρεσίες πληρωμών που διαθέτει η Τράπεζα και αφορούν την καταβολή των κοινοτικών και κρατικών ενισχύσεων, συνοδεύονται από την πιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας EN ISO 9001. Η επιτυχής ολοκλήρωση του ετήσιου επανελέγχου του έτους 2018 που έγινε από τον αρμόδιο φορέα πιστοποίησης αποδεικνύει ότι η Τράπεζα συνεχίζει να καλύπτει άριστα τα ποσοτικά και ποιοτικά κριτήρια της αξιολόγησης και να διατηρεί ηγετική θέση στο αντικείμενο.

Η ίδια πιστοποίηση ανανεώθηκε και για την υπηρεσία πληρωμών του Προγράμματος Πρόωρης Συνταξιοδότησης Αγροτών, του οποίου η Τράπεζα έχει αναλάβει τη διαχείριση από το Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων.

Η Τράπεζα κατά το 2018 πραγματοποίησε με απόλυτη επιτυχία σημαντικό πλήθος πληρωμών κονδυλίων που προορίζονται για τη στήριξη του αγροτικού τομέα της χώρας και αφορούν το σύνολο των ενισχύσεων της Κοινής Αγροτικής Πολιτικής (Πυλώνας Ι και Πυλώνας ΙΙ) του έτους. Τα σημαντικότερα ποσά κατευθύνθηκαν στη βασική και πράσινη ενίσχυση και σε δράσεις που αφορούν την εγκατάσταση νέων γεωργών, τον εκσυγχρονισμό γεωργικών εκμεταλλεύσεων, τη μετάβαση στη βιολογική καλλιέργεια, τις γεωργο-περιβαλλοντικές ενισχύσεις κ.ά. Πιο συγκεκριμένα, το 2018 διενεργήθηκαν απρόσκοπτα πληρωμές κοινοτικών και κρατικών ενισχύσεων στο σύνολο του αγροτικού κόσμου, το ύψος των οποίων ανήλθε σε €2,7 δισ. Η έγκαιρη καταβολή των ενισχύσεων στους δικαιούχους διασφαλίστηκε από τη χρηματοδότηση του Ειδικού Λογαριασμού Εγγυήσεων Γεωργικών Προϊόντων από την Τράπεζα, με ποσό που για το 2018 ανήλθε σε €2,0 δισ.

Τέλος, το έτος 2018 η Τράπεζα, μετά από διεθνή ηλεκτρονικό διαγωνισμό, ανακηρύχθηκε ξανά ανάδοχος του έργου τήρησης, ταμειακής διαχείρισης και χρηματοδότησης του Ειδικού Λογαριασμού Εγγυήσεων Γεωργικών Προϊόντων. Με αυτή τη στρατηγικής σημασίας συμφωνία καθώς και με την πολιτική ποιότητας και συνεχούς αναβάθμισης των εξειδικευμένων και υψηλού επιπέδου υπηρεσιών πληρωμών που παρέχει, η Τράπεζα παραμένει σταθερά πρωτοπόρος στον αγροτικό τομέα και αποδεικνύει έμπρακτα τη στήριξή της στον πρωτογενή τομέα της οικονομίας και στον αγροτικό κόσμο της χώρας.

Green Banking & Development Programs

Η Τράπεζα Πειραιώς επενδύει δυναμικά στην ουσιαστική στήριξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης, καθώς είναι η μόνη ελληνική τράπεζα που συμμετέχει ενεργά, μαζί με άλλες 27 τράπεζες από όλο τον κόσμο, στη διαμόρφωση των παγκόσμιων Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής στο πλαίσιο του Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών για το Περιβάλλον (United Nations Environment Programme Finance Initiative-UNEP FI).

Στο πλαίσιο αυτό έγινε σαφές ότι χρειάζονται και πρακτικά μέτρα από την πλευρά των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων προς την κατεύθυνση αυτή. Έτσι, η Τράπεζα Πειραιώς παρέχει ολοκληρωμένη υποστήριξη στις ελληνικές επιχειρήσεις για επενδύσεις σε καθαρές τεχνολογίες, μέσω εξειδικευμένων εργαλείων χρηματοδότησης με ευνοϊκούς όρους και σύγχρονων συμβουλευτικών υπηρεσιών. Στόχος είναι η προσαρμογή των επιχειρήσεων στο νέο μοντέλο βιώσιμης ανάπτυξης, η ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς τους

στη διεθνή αγορά, η μείωση των λειτουργικών τους εξόδων, η δραστηριοποίησή τους σε νέους καινοτόμους τομείς και η προσαρμογή τους σε νέα πρότυπα.

Η Μονάδα Green Banking & Development Programs υλοποιεί τη στρατηγική αυτή κατεύθυνση στο τμήμα που αφορά τις χρηματοδοτήσεις της Τράπεζας και τις σχέσεις με τους πελάτες, προάγοντας τη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου πλαισίου προώθησης των επενδύσεων αυτών. Επίσης, η Μονάδα διαχειρίζεται τη σχέση της Τράπεζας με διεθνείς και εθνικούς αναπτυξιακούς φορείς όπως το Εθνικό Ταμείο Επιχειρηματικότητας και Ανάπτυξης (ΕΤΕΑΝ ΑΕ), την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (EIB), το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (EIF), το Ελληνικό Επενδυτικό Ταμείο (IfG) και την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (EBRD).

Χάρη στις συνεργασίες αυτές δημιουργήθηκε μία ευρεία γκάμα χρηματοδοτικών εργαλείων που διευκόλυνε τις ελληνικές επιχειρήσεις να έχουν πρόσβαση σε χρηματοδότηση, σε μία περίοδο παρατεταμένης ύφεσης για τη χώρα. Έτσι:

01. Προσφέρθηκαν χρηματοδοτικά εργαλεία με στόχευση στη συμβολή επίτευξης των Sustainable Development Goals του ΟΗΕ, για την ενίσχυση επενδύσεων σε ΑΠΕ και εξοικονόμηση ενέργειας.
02. Προωθήθηκε η χρηματοδότηση για την υλοποίηση επενδυτικών σχεδίων, με προνομιακούς όρους τιμολόγησης, ενισχύοντας έτσι την ανάπτυξη και τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας.
03. Δημιουργήθηκαν προϊόντα εγγυοδοσίας και επιμερισμού ρίσκου με αποτέλεσμα τη διευκόλυνση της πρόσβασης επιχειρήσεων σε χρηματοδότηση.
04. Χορηγήθηκαν προϊόντα με ευνοϊκή τιμολόγηση μειώνοντας τα κόστη χρηματοδότησης των επιχειρήσεων και διευκολύνοντας ακόμα περισσότερο την προσπάθειά τους να παραμείνουν βιώσιμες σε ένα οικονομικά ασταθές περιβάλλον.

Μέσω της Μονάδας Green Banking & Development Programs, η Τράπεζα Πειραιώς προωθεί περιβαλλοντικά και κοινωνικά υπεύθυνα προϊόντα και υπηρεσίες, κάτι που έχει αξιολογηθεί τόσο από τη διοίκηση της Τράπεζας όσο και από τα ενδιαφερόμενα μέρη ως ιδιαιτέρως σημαντικό για τη βιώσιμη ανάπτυξη της χώρας.

Συνοπτικά, τα χρηματοδοτικά εργαλεία που προσφέρει η Τράπεζα Πειραιώς, αξιοποιώντας τις διεθνείς και εγχώριες συνεργασίες της, είναι τα ακόλουθα:

Συνεργασίες με τον Όμιλο της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων (EIB–EIF)

Αφορούν χρηματοδοτήσεις, με ρευστότητα που παρέχεται από την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων, προς μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις αλλά και προς επιχειρήσεις μεσαίας κεφαλαιοποίησης (MidCap), οι οποίες δραστηριοποιούνται σε όλους σχεδόν τους τομείς της οικονομίας, με έμφαση στη μεταποίηση, το εμπόριο, τον τουρισμό, τις υπηρεσίες και τον πρωτογενή τομέα. Οι χρηματοδοτήσεις αυτές αφορούν τόσο κεφάλαια κίνησης όσο και επενδυτικά δάνεια, με ιδιαιτέρως ευνοϊκά επιτόκια απαλλασσόμενα από την εισφορά του Ν.128/75. Η Τράπεζα Πειραιώς, μέσω της άντλησης πόρων από τις συνεργασίες αυτές, καθώς και της σχετικής μόχλευσης, ενισχύει την ελληνική επιχειρηματικότητα.

Επιπρόσθετα, η Τράπεζα Πειραιώς έχει ενταχθεί στο πιλοτικό πρόγραμμα "Private Finance for Energy Efficiency (PF4EE)". Το πρόγραμμα "PF4EE" αποτελεί ένα πιλοτικό και καινοτόμο συνδυαστικό εργαλείο διάθεσης ρευστότητας και εγγυήσεων δανείων μέσω της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων (EIB) και του προγράμματος LIFE της ΕΕ, με σκοπό τη χρηματοδότηση έργων εξοικονόμησης ενέργειας και ενεργειακής αναβάθμισης. Η συμ-

φωνία αυτή, συνολικού ποσού €100 εκατ., είναι η μοναδική στην Ελλάδα και η μεγαλύτερη στο πλαίσιο του συγκεκριμένου χρηματοδοτικού προγράμματος σε όλη την Ευρώπη. Τα επενδυτικά σχέδια εξοικονόμησης ενέργειας μπορούν να έχουν συνολικό προϋπολογισμό εργασιών έως €10 εκατ., ενώ το ύψος δανείου δύναται να είναι από €40 χιλ. έως €5 εκατ., για επιχειρήσεις που χαρακτηρίζονται ως ΜΜΕ ή το έργο αφορά ενεργειακή αναβάθμιση κτηρίου, και από €40 χιλ. έως €1.125 χιλ. σε όλες τις άλλες περιπτώσεις.

Η Τράπεζα συμμετείχε επιτυχώς στον διαγωνισμό για την ενεργοποίηση του Ταμείου Υποδομών (Infrastructure Funds of Funds) που έχει συσταθεί από το Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης με πόρους του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα, Καινοτομία» του ΕΣΠΑ 2014-2020 και εθνικούς πόρους. Διαχειριστής του Ταμείου έχει αναλάβει η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων. Συνολικά το Ταμείο θα διαθέσει πόρους €450 εκατ. σε επενδύσεις στους τομείς των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, της ενεργειακής απόδοσης και της αστικής ανάπτυξης. Εντός του δεύτερου τριμήνου του 2019 αναμένεται η ολοκλήρωση της συμφωνίας και η ενεργοποίηση του προγράμματος, μέσω του οποίου χρηματοδοτούνται projects στους τομείς της Ενέργειας και της Αστικής Ανάπτυξης.

Πρόγραμμα Εγγυήσεων COSME

Το συγκεκριμένο πρόγραμμα αφορά χορήγηση δανείων με προνομιακούς όρους σε συνδυασμό με μειωμένες απαιτήσεις για παροχή εξασφαλίσεων. Στόχο της Τράπεζας αποτελεί η ενίσχυση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων με τη χορήγηση χρηματοδοτήσεων τόσο για κεφάλαια κίνησης όσο και για επενδύσεις σε ενσώματα ή άυλα πάγια.

Η αρχική συμφωνία της Τράπεζας Πειραιώς για το εγγυοδοτικό εργαλείο COSME αφορούσε χαρτοφυλάκιο δανείων ύψους €170 εκατ. Λόγω της μεγάλης ζήτησης από επιλέξιμες επιχειρήσεις, η σχετική συμφωνία της Τράπεζας Πειραιώς με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (EIF) επεκτάθηκε εντός του 2018, ώστε το συνολικό χαρτοφυλάκιο να ανέλθει στα €500 εκατ., ποσό το οποίο σχεδόν εξαντλήθηκε εντός του έτους.

Πρόγραμμα εγγυήσεων InnovFin

Παράλληλα, σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (EIF), η Τράπεζα παρέχει το εγγυοδοτικό εργαλείο "InnovFin SME Guarantee Facility" για την ενίσχυση των επιχειρηματικών επενδυτικών σχεδίων σε έρευνα και καινοτομία (Research & Innovation-R&I).

Με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Ένωσης στο πλαίσιο του προγράμματος «Ορίζοντας 2020 Χρηματοοικονομικά Εργαλεία» και του Ευρωπαϊκού Ταμείου Στρατηγικών Επενδύσεων (ΕΤΣΕ), παρέχεται εγγύηση που αντιστοιχεί στο 50% του εκάστοτε δανείου, με διάρκεια εγγύησης έως και τα 10 έτη. Το συνολικό χαρτοφυλάκιο δανείων που δύναται να χρηματοδοτήσει η Τράπεζα Πειραιώς μέσω του εν λόγω εγγυοδοτικού εργαλείου ανέρχεται σε €100 εκατ.

Ελληνικό Επενδυτικό Ταμείο (IfG)

Η Τράπεζα Πειραιώς συνεργάζεται με το Ελληνικό Επενδυτικό Ταμείο (IfG) με σκοπό τη χρηματοδότηση επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στους τομείς της μεταποίησης, του τουρισμού, του εμπορίου και των υπηρεσιών. Η ρευστότητα παρέχεται από το Ελληνικό Δημόσιο και τη Γερμανική Αναπτυξιακή Τράπεζα (KfW), ενώ χρηματοδοτούνται τόσο επενδυτικές όσο και λειτουργικές δαπάνες που είναι απαραίτητες για την ανάπτυξη μίας μικρομεσαίας επιχείρησης. Ο προϋπολογισμός της δράσης για την Τράπεζα Πειραιώς ανήλθε σε €99,3 εκατ., ενώ η Τράπεζα είναι σε διαδικασία επαναδιάθεσης των κεφαλαίων που συγκεντρώνονται από τις αποπληρωμές των ήδη χορηγημένων δανείων, δυνατότητα που παρέχεται από τη δράση αυτή.

Trade Finance Facilitation-Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (EIB) και Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (EBRD)

Η Τράπεζα Πειραιώς στηρίζει δυναμικά συναλλαγές διεθνούς εμπορίου από ελληνικές εξωστρεφείς επιχειρήσεις. Μέσω των δύο αυτών προγραμμάτων (EIB, EBRD) παρέχονται εγγυήσεις προς επιλεγμένες τράπεζες του εξωτερικού, ώστε αυτές να προσθέτουν την επιβεβαίωσή τους σε ενέγγυες πιστώσεις και εγγυητικές επιστολές που εκδίδονται από την Τράπεζα Πειραιώς. Οι επιλέξιμες συναλλαγές καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα αγαθών και υπηρεσιών. Συνολικά η Τράπεζα έχει εξασφαλίσει εγγυήσεις συνολικού ύψους €200 εκατ. για τις συναλλαγές αυτές.

Οργανισμός Ασφάλισης Εξαγωγικών Πιστώσεων (ΟΑΕΠ)

Συνεχίστηκε και αυτό τον χρόνο η συνεργασία με τον Οργανισμό Ασφάλισης Εξαγωγικών Πιστώσεων (ΟΑΕΠ) που προσφέρει στις ελληνικές εξαγωγικές επιχειρήσεις το Πρόγραμμα «ΟΑΕΠ-Εξωστρέφεια». Το πρόγραμμα αποτελεί έναν συνδυασμό ασφάλισης και χρηματοδότησης των εξαγωγικών πιστώσεων που παρέχουν οι Έλληνες εξαγωγείς στους αγοραστές-πελάτες του εξωτερικού. Η Τράπεζα Πειραιώς συμμετείχε στο Πρόγραμμα παρέχοντας ρευστότητα (κεφάλαιο κίνησης) στις επιχειρήσεις που έχουν ασφαλίσει τα εξαγωγικά τους τιμολόγια στον ΟΑΕΠ, μέσω της προεξόφλησής τους.

Ταμείο Επιχειρηματικότητας σε συνεργασία με την ΕΤΕΑΝ ΑΕ

Η Τράπεζα Πειραιώς σε συνεργασία με το Εθνικό Ταμείο Επιχειρηματικότητας και Ανάπτυξης (ΕΤΕΑΝ ΑΕ) συμμετέχει από το 2013 στη Δράση «ΤΕΠΙΧ-Επιχειρηματική Επανεκκίνηση». Στις αρχές του 2018, η Τράπεζα υπέγραψε Πρόσθετη Πράξη Παράτασης της Δράσης, ονομαζόμενη «ΤΕΠΙΧ-Επιχειρηματική Επανεκκίνηση (Ενδιάμεσο)».

Σκοπός του Προγράμματος είναι η ενίσχυση της ρευστότητας των μικρομεσαίων επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα, μέσω κεφαλαίων κίνησης ή/και επενδυτικών δανείων, που προέρχονται από συγχρηματοδότηση της ΕΤΕΑΝ ΑΕ και της Τράπεζας Πειραιώς σε αναλογία 1:1. Στην ενδιάμεση δράση, στόχος είναι η διάθεση στην αγορά €384 εκατ. Μέχρι το τέλος του 2018, η Τράπεζα Πειραιώς είχε χορηγήσει σε επιλέξιμες επιχειρήσεις μέσω της Δράσης «ΤΕΠΙΧ-Επιχειρηματική Επανεκκίνηση (Ενδιάμεσο)», περισσότερα από €90 εκατ.

Με την ολοκλήρωση του τρέχοντος Προγράμματος εντός του 2019, αναμένεται η ενεργοποίηση της αντίστοιχης δράσης ΤΕΠΙΧ ΙΙ.

Εξοικονόμηση κατ' Οίκον II

Το νέο Πρόγραμμα «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον ΙΙ» που ξεκίνησε εντός του 2018 σχεδιάστηκε με γνώμονα την εξοικονόμηση ενέργειας στον οικιακό κτηριακό τομέα και απευθύνεται σε φυσικά πρόσωπα των οποίων η κύρια κατοικία ανήκει σε χαμηλή ενεργειακή κατηγορία. Το πρόγραμμα παρέχει οικονομικά κίνητρα στους ωφελούμενους με τη μορφή επιχορήγησης και δανείου με επιδότηση επιτοκίου, προκειμένου να πραγματοποιήσουν σημαντικές παρεμβάσεις που βελτιώνουν την ενεργειακή απόδοση του ακινήτου τους, μειώνουν την ενεργειακή κατανάλωση και κατά συνέπεια το ενεργειακό κόστος τους. Τόσο στο Πρόγραμμα «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον Ι» όσο και στο Πρόγραμμα «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον ΙΙ», η ισχυρή τεχνογνωσία της Τράπεζας στην πράσινη επιχειρηματικότητα, σε συνδυασμό με την πολυετή διαχείριση αναπτυξιακών προγραμμάτων, βοήθησαν στη γρήγορη και αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πελατών/δικαιούχων, παρέχοντας υψηλής ποιότητας υπηρεσίες και άμεση ανταπόκριση στα αιτήματά τους. Το νέο Πρόγραμμα έδωσε τη δυνατότητα ενεργειακής αναβάθμισης της κύριας κατοικίας σε περίπου 40 χιλ. ωφελούμενους. Η δυναμική της παρουσία στα δύο προγράμματα, σε

συνδυασμό με τις υπόλοιπες δράσεις που αναλαμβάνει στον τομέα προστασίας του περιβάλλοντος, ενίσχυσε την εξοικονόμηση ενέργειας σε περίπου 18 χιλ. νοικοκυριά.

Ολοκληρωμένο Πλαίσιο Στήριξης

Το Ολοκληρωμένο Πλαίσιο Στήριξης παρέχεται σε πελάτες που έχουν ενταχθεί σε επιδοτούμενα προγράμματα (ΕΣΠΑ – Επενδυτικός Νόμος) και διασφαλίζει την επιτυχή ολοκλήρωση του επενδυτικού τους σχεδίου. Η Τράπεζα παρακολουθεί τη συνάφεια των δαπανών με τα τεχνικά παραρτήματα των επενδυτικών σχεδίων και το εύλογο του κόστους αυτών, ενώ παράλληλα μεσολαβεί και για την ορθή εξόφληση των παραστατικών. Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζεται η χρήση των κεφαλαίων του πελάτη και της Τράπεζας σε σχετικές με το έργο δαπάνες, ενώ σε πολλές περιπτώσεις επιβεβαιώνεται η χρήση της ίδιας συμμετοχής ως μέρος της επενδυτικής πρότασης. Το Ολοκληρωμένο Πλαίσιο Στήριξης περιλαμβάνει την έκδοση εγγυητικών επιστολών για την είσπραξη της προκαταβολής της επιχορήγησης και τη χορήγηση επενδυτικού δανείου με ευνοϊκές εξασφαλίσεις.

Πράσινα Προϊόντα

Η Τράπεζα Πειραιώς έχει δεσμευθεί από το 2006 να ενισχύει ιδιώτες και επιχειρήσεις που επιλέγουν τεχνολογίες φιλικές προς το περιβάλλον, βελτιώνουν την ενεργειακή απόδοση των κατοικιών και των εγκαταστάσεών τους και προβαίνουν σε επενδύσεις που σχετίζονται με την πράσινη επιχειρηματικότητα. Κάτω από την ομπρέλα του Green Banking, η Τράπεζα Πειραιώς υποστηρίζει έμπρακτα τομείς όπως οι Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας, η Εξοικονόμηση Ενέργειας, η Υπεύθυνη Γεωργία κ.ά., διαδραματίζοντας ηγετικό ρόλο στη βιώσιμη ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας. Διαθέτοντας την απαραίτητη τεχνογνωσία, παρέχει ολοκληρωμένη υποστήριξη στις ελληνικές επιχειρήσεις μέσω εξειδικευμένων εργαλείων χρηματοδότησης με ευνοϊκούς όρους και σύγχρονων συμβουλευτικών υπηρεσιών. Παράλληλα, η Τράπεζα παρέχει σε ιδιώτες Green Στεγαστικά/Καταναλωτικά δάνεια με ευνοϊκούς όρους, για αγορά ή κατασκευή κατοικίας με ενεργειακή απόδοση μεγαλύτερη της ενεργειακής κατηγορίας Β+, εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων στην κατοικία τους ή επισκευές/παρεμβάσεις φιλικές προς το περιβάλλον.

Συνολικά οι χρηματοδοτήσεις σε ιδιώτες και επιχειρήσεις για την υλοποίηση έργων που εντάσσονται στην πράσινη επιχειρηματικότητα ανέρχονται σε €1,2 δισ. (ενεργά δανειακά υπόλοιπα στο τέλος του 2018). Το μεγαλύτερο μέρος των χορηγήσεων καταλαμβάνουν τα έργα ανανεώσιμων πηγών ενέργειας και ειδικότερα τα φωτοβολταϊκά συστήματα, τόσο σε στέγες όσο και επί εδάφους, τα αιολικά πάρκα, οι μικροί υδροηλεκτρικοί σταθμοί και τα έργα βιομάζας/βιοαερίου.

Αξιολόγηση Αειφορίας Έργων και Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Κινδύνων στις Επιχειρηματικές Χρηματοδοτήσεις

Η Τράπεζα Πειραιώς κατανοεί ότι η βιώσιμη οικονομία (Sustainable Economy) μπορεί να επιτευχθεί μόνο εάν παράλληλα συνυπάρχουν ισχυρός κοινωνικός ιστός και υγιές περιβάλλον. Δίνοντας έμφαση στο Sustainable Finance, η Τράπεζα Πειραιώς, μέσω της Μονάδας Green Banking & Development Programs, προάγει τις αρχές της βιώσιμης και αειφόρου τραπεζικής.

Η ομάδα των Sustainability Evaluation Officers πραγματοποιεί τεχνοοικονομική αξιολόγηση βιωσιμότητας έργων πράσινης επιχειρηματικότητας και αξιολογεί τα νέα επιχειρηματικά δάνεια ή projects, ελέγχοντας ενδελεχώς, μεταξύ άλλων, την εφαρμοζόμενη τεχνολογία, την επιλογή του εξοπλισμού, την εκτιμώμενη παραγωγικότητα του έργου, την εμπειρία του εγκαταστάτη κ.ά. Παράλληλα, παρακολουθείται η αδειοδοτική διαδικασία κατά τη διάρκεια της επένδυσης, σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία και τα ευρωπαϊκά πρότυπα.

Η τεχνοοικονομική αξιολόγηση αειφορίας (Sustainability Evaluation) διενεργείται επίσης και κατά τη διάρκεια της χρηματοδότησης ώστε να διασφαλίζεται η συνεχής και απρόσκοπτη λειτουργία του εγκατεστημένου εξοπλισμού, η αναμενόμενη παραγωγικότητα και γενικά οι σχετικές προϋποθέσεις και εκτιμήσεις που καταγράφηκαν κατά την αρχική έγκριση. Απώτερος στόχος της αξιολόγησης είναι να προλαμβάνονται τυχόν λειτουργικές αστοχίες και κίνδυνοι, προς όφελος και προστασία τόσο του πελάτη/επενδυτή όσο και της ίδιας της Τράπεζας.

Η πολύχρονη εμπειρία στη χρηματοδότηση έργων με θετικό περιβαλλοντικό αντίκτυπο και η άρτια στελέχωση της Μονάδας Green Banking & Development Programs αποτέλεσαν για την Τράπεζα Πειραιώς το συγκριτικό πλεονέκτημα για τον ομαλό σχεδιασμό, την υλοποίηση και τη λειτουργία του Συστήματος Αξιολόγησης Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Κινδύνων (Environmental & Social Management System-ESMS) στις επιχειρηματικές χρηματοδοτήσεις. Σκοπός του Συστήματος είναι η εφαρμογή περιβαλλοντικών και κοινωνικών κριτηρίων, πέραν των οικονομικών, στη διαδικασία αξιολόγησης των επιχειρηματικών χρηματοδοτήσεων. Η αξιολόγηση των Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών (Π&Κ) κινδύνων έχει ενσωματωθεί, από το 2017, στην Πιστωτική Πολιτική και στη διαδικασία αξιολόγησης των επιχειρηματικών δανείων, στοχεύοντας πλέον στην ολιστική απεικόνιση και αξιολόγηση των κινδύνων.

Το ESMS, ως ένα σύστημα που επιτρέπει την αναγνώριση και μείωση της έκθεσης στον περιβαλλοντικό και κοινωνικό κίνδυνο που απορρέει από τις επιχειρηματικές χρηματοδοτήσεις, αναθεωρείται και βελτιώνεται σε τακτική βάση για να παραμένει αποτελεσματικό, σε όφελος τόσο της Τράπεζας, καθώς μειώνει τον πιστοδοτικό της κίνδυνο, όσο και των πελατών της, που διαχειρίζονται τον λειτουργικό τους κίνδυνο μειώνοντας ταυτόχρονα την έκθεσή τους σε διοικητικές κυρώσεις. Ειδικότερα, η Τράπεζα εξετάζει όλες τις νέες πιστοδοτήσεις για τον εντοπισμό κινδύνων στο περιβάλλον, στην υγεία, στην ασφάλεια και γενικότερα στην κοινωνία, σύμφωνα πάντα με το εθνικό θεσμικό πλαίσιο και τα διεθνή πρότυπα.

Με την ολιστική προσέγγιση, αξιολόγηση και διαχείριση των κινδύνων η Τράπεζα καθίσταται αρωγός και υποστηρίζει τους πελάτες της:

01. Στην προσαρμογή των επιχειρήσεών τους στο νέο μοντέλο βιώσιμης ανάπτυξης.
02. Στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς τους στη διεθνή αγορά.
03. Στη μείωση των λειτουργικών τους εξόδων.
04. Στη δραστηριοποίησή τους σε νέους καινοτόμους τομείς.
05. Στην προσαρμογή τους στα νέα πρότυπα.
06. Στην αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων, ευκαιριών και κινήτρων που παρέχονται από το θεσμικό πλαίσιο και το νέο αειφόρο επιχειρηματικό μοντέλο.

Σύμφωνα με τις γενικές προδιαγραφές ορθής λειτουργίας και διακυβέρνησης ενός συστήματος διαχείρισης, έχει οριστεί Group ESMS Officer για τον συντονισμό της εφαρμογής του συστήματος στον Όμιλο της Τράπεζας Πειραιώς.

Στη διάρκεια του 2018 διενεργήθηκαν 2.383 αξιολογήσεις (συμπεριλαμβάνοντας νέα έργα, ανανεώσεις, ασφαλιστήρια κ.λπ.).

Εκπαίδευση και Επικοινωνία

Η Τράπεζα Πειραιώς, στοχεύοντας στην ενημέρωση και στήριξη των αναγκών της ελληνικής κοινωνίας, συμμετέχει αδιάλειπτα σε ενημερωτικές ημερίδες και πρωτοβουλίες της αγοράς. Εξειδικευμένα στελέχη της Μονάδας Green Banking & Development Programs στήριξαν μεγάλες εθνικές συναντήσεις αλλά και μικρότερες στις τοπικές κοινωνίες, με την παρουσίαση χρηματοδοτικών λύσεων και υπηρεσιών, προσαρμοσμένων στις τοπικές προ-

τεραιότητες, και με προϊόντα εξοικονόμησης ενέργειας και ΑΠΕ, συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων ενίσχυσης ρευστότητας κ.ά. Ακόμη, συμμετείχαν σε διεθνή συνέδρια, μεταφέροντας τις δυνατότητες ανάπτυξης των ελληνικών επιχειρήσεων και των εργαλείων που προσφέρονται από την Τράπεζα και ενισχύοντας έτσι την εξωστρέφειά τους.

Σχετικές παρουσιάσεις εντός του έτους έγιναν ενδεικτικά στις κάτωθι εκδηλώσεις:

01. Επενδύοντας στην Ενεργειακή Αποδοτικότητα-ΙΕΝΕ
02. 11th SE Europe Energy Dialogue
03. 3rd Annual Forum-Green Energy Investments
04. 3rd Energy Tech Forum-ΙΕΝΕ
05. Συζήτηση Στρογγυλής Τραπέζης για τα χρηματοδοτικά εργαλεία Ενεργειακής Απόδοσης στην Ελλάδα (Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας-Ευρωπαϊκή Επιτροπή-UNEP Finance Initiative)
06. Σύγχρονα Τραπεζικά Εργαλεία για τη χρηματοδότηση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων (ΕΒΕΘ)

Για άλλη μία χρονιά, ο Συνεργάτης Αναπτυξιακών Προγραμμάτων στο Δίκτυο των Καταστημάτων αποτέλεσε τον βασικό πόλο ενημέρωσης για όλα τα εξειδικευμένα προγράμματα σχετικά με το ΕΣΠΑ, το ΠΑΑ, τα χρηματοδοτικά εργαλεία και τα προϊόντα και υπηρεσίες που σχετίζονται με την πράσινη επιχειρηματικότητα. Παρείχε αναλυτική ενημέρωση σε θέματα Green Banking και Αναπτυξιακών Προγραμμάτων, μεταφέροντας την εξειδικευμένη τεχνογνωσία τόσο στους λοιπούς συναδέλφους του Δικτύου των Καταστημάτων όσο και σε πελάτες (ιδιώτες και επιχειρήσεις). Πέραν των μεμονωμένων συναντήσεων με πελάτες, ένα πολύ σημαντικό στοιχείο του ρόλου του είναι η συμμετοχή σε ενημερωτικές ημερίδες και εκδηλώσεις τοπικών φορέων, αποδεικνύοντας έμπρακτα το ενδιαφέρον της Τράπεζας όχι μόνο για τα μεγάλα αστικά κέντρα αλλά και για τις ανάγκες τις τοπικής κοινωνίας.

Και φέτος δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στην εκπαίδευση των Συνεργατών Αναπτυξιακών Προγραμμάτων. Το εκπαιδευτικό έργο της Μονάδας συνεχίστηκε τόσο με την εκπαίδευση νέων Συνεργατών Μικρών Επιχειρήσεων και Επαγγελματιών όσο και με το πρόγραμμα «Ανάπτυξη Επιχειρηματικής Πίστης» σε Διευθυντές των Hub Καταστημάτων του Δικτύου. Η εκπαίδευση είχε ως αντικείμενο αφενός θέματα επιχορηγήσεων και αφετέρου προϊόντα και υπηρεσίες που προάγουν την πράσινη επιχειρηματικότητα. Ειδικότερα, παρουσιάστηκαν τα χρηματοδοτικά εργαλεία που διατίθενται από την Τράπεζα, η σημασία συγκεκριμένων δράσεων στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ και οι διαδικασίες που έχουν σχεδιαστεί για τις ενταγμένες σε προγράμματα επιδοτήσεων επιχειρήσεις. Επιπρόσθετα, αναλύθηκαν έννοιες πράσινης επιχειρηματικότητας και παρουσιάστηκαν τα εξειδικευμένα πράσινα προϊόντα και υπηρεσίες που παρέχει η Τράπεζα για το πελατολόγιό της. Συνολικά εκπαιδεύτηκαν 152 στελέχη του Δικτύου Καταστημάτων.

Διαδίκτυο

Η Τράπεζα Πειραιώς είναι η μόνη τράπεζα που αναγνωρίζει έμπρακτα την προστιθέμενη αξία των επιδοτούμενων προγραμμάτων στο ελληνικό επιχειρείν, καθώς και τις επιχειρηματικές ευκαιρίες που προκύπτουν μέσω της πράσινης επιχειρηματικότητας. Για τον σκοπό αυτό έχει δημιουργήσει δύο εξειδικευμένα site τα οποία εστιάζουν στους ανωτέρω τομείς.

www.360funding.gr

Το 360° funding, με ταχύτητα και αξιοπιστία, παρουσιάζει όλη την αναγκαία πληροφορία γύρω από τις ευκαιρίες χρηματοδοτικής ενίσχυσης που προκύπτουν από το ΕΣΠΑ, το Πρόγραμμα Αγροτικής Ανάπτυξης, το Leader, τον Αναπτυξιακό Νόμο και τα ευρωπαϊκά προγράμματα όπως το HORIZON 2020 και το COSME.

Επιπλέον, το 360° funding της Τράπεζας Πειραιώς παρέχει τη δυνατότητα σε όλους τους αγρότες, τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις και τους ελεύθερους επαγγελματίες, αλλά και σε όσους σκέφτονται να ξεκινήσουν μία καινούργια επιχειρηματική δραστηριότητα και αναζητούν την κατάλληλη ευκαιρία, να εντοπίζουν γρήγορα και εύκολα επιδοτήσεις που ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους και να ενημερώνονται για τα εξειδικευμένα προϊόντα και υπηρεσίες της Τράπεζας Πειραιώς που συνδυάζονται με τα επιδοτούμενα προγράμματα όπως το Πειραιώς Επιχειρείν 360°.

Στα τέλη του 2018, μετά από 18 μήνες λειτουργίας, οι εγγεγραμμένοι χρήστες ξεπέρασαν τους 12 χιλ., ενώ οι μοναδιαίοι επισκέπτες του portal ξεπέρασαν τους 75 χιλ.

Για την ολοκληρωμένη ενημέρωση των επιχειρήσεων παρέχεται επιπλέον σε δεκαπενθήμερη βάση η αποστολή Newsletter με τα «νέα» (προκηρύξεις, τροποποιήσεις κ.ά.), ώστε να συνεχίζεται η πληροφόρηση και μετά την αρχική αναζήτηση της επιχείρησης στο site, λαμβάνοντας άμεσα τα σχετιζόμενα με τον κλάδο τους προγράμματα, για πιθανή μελλοντική συμμετοχή τους.

www.greenbanking.gr

Η Τράπεζα Πειραιώς είναι η μοναδική τράπεζα που εδώ και 6 έτη έχει αναπτύξει και λειτουργεί ένα καινοτόμο κανάλι επικοινωνίας μέσω του διαδικτύου, το Green Banking Portal. Μέσω αυτής της ιστοσελίδας, πρωτοπόρες επιχειρήσεις στον τομέα του περιβάλλοντος και όχι μόνον έχουν τη δυνατότητα να προβάλλουν τα προϊόντα/υπηρεσίες τους αλλά και τις καλές πρακτικές που εφαρμόζουν, ενισχύοντας τη θέση τους στην αγορά. Επιπλέον, μέσω της ιστοσελίδας, παρέχεται ενημέρωση σε θέματα πράσινης επιχειρηματικότητας και σχετικού θεσμικού πλαισίου αναφορικά με τις πράσινες επενδύσεις.

Χρηματοδοτικές Μισθώσεις

Η Πειραιώς Leasing ΑΕ διαχειρίζεται τις εργασίες leasing του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς. Το υπό διαχείριση χαρτοφυλάκιο (απαιτήσεις προ προβλέψεων και ακίνητα), που περιλαμβάνει και τις εργασίες των Πειραιώς Leases και CPB Leasing ΑΕ, ανέρχεται σε περίπου €2,2 δισ.

Με στοιχεία 31/12/2018, από το σύνολο της ελληνικής αγοράς χρηματοδοτικών μισθώσεων η εταιρεία διαχειρίζεται το 37% (€1,6 δισ.), γεγονός που την κατατάσσει στην πρώτη θέση μεταξύ των εταιρειών που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα. Παράλληλα, εκ των τεσσάρων μεγαλύτερων εταιρειών χρηματοδοτικής μίσθωσης, η Πειραιώς Leasing είναι η μόνη εταιρεία που κατέγραψε θετικούς ρυθμούς ανάπτυξης σε μία αγορά που κινήθηκε πτωτικά.

Τα καθαρά έσοδα της Πειραιώς Leasing παρουσίασαν αύξηση κατά 0,7% σε €13 εκατ. το 2018 από €12,9 εκατ. το 2017. Η αύξηση οφείλεται κυρίως στην οργανωτική ανάπτυξη και στην ενεργητική διαχείριση του χαρτοφυλακίου των ανακτημένων ακινήτων.

Ειδικότερα, οι συμβασιοποιημένες νέες εργασίες ανήλθαν στο ποσό των €130 εκατ., εκ των οποίων €102 εκατ. εκταμιεύθηκαν εντός της χρήσης του 2018 (+30%, σε σχέση με το 2017).

Παράλληλα, η βελτίωση της εμπορικής αξιοποίησης των ακινήτων αντανακλάται στη σημαντική αύξηση κατά 22% στα έσοδα από εμπορικές μισθώσεις που ανήλθαν σε €7 εκατ., έναντι €5,7 εκατ. στη χρήση του 2017.

Στόχοι 2019

01. Περαιτέρω αύξηση της παραγωγής νέων εργασιών με παράλληλη αύξηση της αποδοτικότητας των απασχολούμενων κεφαλαίων. Ο σχεδιασμός προϊόντων προστιθέμενης αξίας για τον πελάτη και η περαιτέρω αξιοποίηση του υγιούς χαρτοφυλακίου της Τράπεζας Πειραιώς αποτελούν βασικές παραμέτρους επιτυχούς λειτουργίας και παραγωγής. Παράλληλα, ο εκσυγχρονισμός των λειτουργικών δομών της εταιρείας παραμένει ένα δυναμικό έργο που θα βελτιώσει την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των παραγωγικών μονάδων.
02. Συνέχιση των ενεργειών για τη μείωση των μη εξυπηρετούμενων υπολοίπων.
03. Βελτιστοποίηση της διαχείρισης και αξιοποίησης του χαρτοφυλακίου των ανακτημένων παγίων, η οποία θα επιτευχθεί και μέσω της διεύρυνσης της συνεργασίας με την Piraeus Real Estate. Να σημειωθεί ότι στην τρέχουσα χρήση έχουν ήδη διενεργηθεί 4 διαγωνισμοί για πώληση ακινήτων, οι οποίοι συγκέντρωσαν μεγάλο επενδυτικό ενδιαφέρον, και ήδη έχουν βρεθεί πλειοδότες για ακίνητα αξίας €34 εκατ. με θετική συνεισφορά στην κερδοφορία.

Επιχειρηματικό Factoring-Πειραιώς Factoring

Η Πειραιώς Factoring, θυγατρική του Ομίλου Πειραιώς, με 20ετή παρουσία στον χώρο του Factoring, παρέχει υπηρεσίες Factoring τόσο στην εγχώρια όσο και στη διεθνή αγορά. Η Πειραιώς Factoring ως μέλος της FCI (Factor Chain International), η οποία αριθμεί περίπου 400 μέλη από 90 χώρες, έχει κατ' επανάληψη βραβευθεί από την FCI για την άριστη ποιότητα παροχής υπηρεσιών, πετυχαίνοντας το 2017 την 6η θέση στην παγκόσμια κατάταξη. Επίσης, είναι ενεργό μέλος της Ελληνικής Ένωσης Πρακτόρων Επιχειρηματικών Απαιτήσεων, με εκπροσώπηση τόσο στο Διοικητικό Συμβούλιο όσο και στις επιμέρους επιτροπές αυτής.

Η Πειραιώς Factoring, διευρύνοντας συνεχώς το φάσμα υπηρεσιών της με νέα προϊόντα, στηρίζει τις οικονομικά υγιείς και δυναμικές επιχειρήσεις, ώστε να αναπτύξουν τον κύκλο εργασιών τους τόσο στην εγχώρια όσο και στη διεθνή αγορά μέσω των εξαγωγών τους, παρέχοντας χρηματοδότηση, διαχείριση και ασφαλιστική κάλυψη των απαιτήσεών τους.

Η Πειραιώς Factoring, παρά το δυσμενές οικονομικό περιβάλλον, είναι η ταχύτερα αναπτυσσόμενη εταιρεία του κλάδου, επιτυγχάνοντας ανάπτυξη 40% την τελευταία τριετία με συνεχώς αυξανόμενη κερδοφορία.

Το 2018 η εταιρεία πέτυχε αύξηση των εκχωρημένων απαιτήσεων κατά 12% φθάνοντας σε €2,3 δισ. με κέρδη προ φόρων €11 εκατ. και περαιτέρω μείωση του ήδη χαμηλού δείκτη NPL από 3,4% (2017) σε 3% (2018). Οι χρηματοδοτήσεις ανήλθαν το 2018 σε €1,8 δισ. (αύξηση 18% σε σχέση με το 2017). Το ενεργητικό της ανήλθε το 2018 σε €350,4 εκατ. έναντι €332,9 εκατ. το 2017 (αύξηση 5%). Τα ίδια κεφάλαια ανήλθαν το 2018 σε €34,2 εκατ. έναντι €34,5 εκατ. το 2017. Επίσης έγινε διανομή μερίσματος €6,5 εκατ. στην Τράπεζα.

Στόχος της Πειραιώς Factoring για το 2019 είναι η αύξηση του μεριδίου της αγοράς της, μέσω πιστωτικής επέκτασης, παρέχοντας στήριξη και ανάπτυξη των υφιστάμενων πελατών της και παράλληλα ανάπτυξη νέου υγιούς χαρτοφυλακίου. Κύριο μέλημα είναι η παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών στους πελάτες μέσω του εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού και της πλήρους αυτοματοποίησης των διαδικασιών.

Επενδυτική Τραπεζική

Η Τράπεζα Πειραιώς παρέχει υπηρεσίες χρηματοοικονομικού συμβούλου στον τομέα συγχωνεύσεων και εξαγορών, καθώς και συμβούλου και αναδόχου για όλο το φάσμα των χρηματοοικονομικών προϊόντων στον χώρο της Κεφαλαιαγοράς.

Η Τράπεζα συνέχισε και το 2018 την επιτυχή συμμετοχή της σε σημαντικά έργα ιδιωτικοποιήσεων, εξαγορών και συγχωνεύσεων, αναδοχών κ.ά. Ειδικότερα, το 2018, υπό την ιδιότητα του χρηματοοικονομικού συμβούλου του Ταμείου Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας Ελληνικού Δημοσίου (ΤΑΙΠΕΔ), η Τράπεζα Πειραιώς ολοκλήρωσε με επιτυχία τις σημαντικότερες συναλλαγές αποκρατικοποίησης που έλαβαν χώρα μέσα στο έτος, ήτοι τη διαδικασία πώλησης της ΟΛΘ ΑΕ, καθώς και την πώληση του ποσοστού συμμετοχής του ΤΑΙΠΕΔ στην ΟΤΕ ΑΕ. Εντός του έτους, ολοκληρώθηκε επίσης η στρατηγική μελέτη αξιοποίησης της συμμετοχής του ΤΑΙΠΕΔ στη ΔΕΠΑ ΑΕ και η ανεξάρτητη μελέτη αποτίμησης της ΔΕΣΦΑ ΑΕ, ενώ παράλληλα ανέλαβε τον ρόλο του χρηματοοικονομικού συμβούλου του ΤΑΙΠΕΔ για την πώληση της ΔΕΠΑ ΑΕ. Επίσης, συνέχισε να ενεργεί ως χρηματοοικονομικός σύμβουλος του ΤΑΙΠΕΔ και για ορισμένα άλλα σημαντικά έργα αποκρατικοποίησης, όπως η αξιοποίηση της έκτασης του πρώην αεροδρομίου της Αθήνας (Ελληνικό) και η αξιοποίηση ακινήτων στην περιοχή Αφάντου στη Ρόδο. Στον ιδιωτικό τομέα, η Τράπεζα Πειραιώς κατέλαβε μία από τις πρώτες θέσεις στην ανάληψη αναδοχής/τοποθέτησης με τον ρόλο του Συντονιστή Κυρίου Αναδόχου και Κυρίου Αναδόχου σε όλες τις δημόσιες προσφορές ομολόγων ελληνικών επιχειρήσεων (ΓΕΚ ΤΕΡΝΑ ΑΕ, CORAL ΑΕ και B&F ΑΒΕΕ ΕΝΔΥΜΑΤΩΝ) που πραγματοποιήθηκαν στην Ελλάδα και εισήχθησαν στο Χρηματιστήριο Αθηνών (ΧΑ) κατέχοντας το μεγαλύτερο μερίδιο σε όρους κατανομής ομολογιών σε επενδυτές. Παράλληλα, παρείχε υπηρεσίες Συμβούλου Έκδοσης στην αύξηση μετοχικού κεφαλαίου που πραγματοποίησε η ATTICA BANK. Τέλος στον τομέα των Δημοσίων Προτάσεων που έλαβαν χώρα στο ΧΑ, η Τράπεζα παρείχε υπηρεσίες χρηματοοικονομικού συμβούλου στην εταιρεία J&P ΑΒΑΞ για τη Δημόσια Πρόταση προς τους μετόχους της εταιρείας ΑΘΗΝΑ ΑΤΕ και την έξοδο αυτής από το ΧΑ, καθώς επίσης και υπηρεσίες χρηματοοικονομικού συμβούλου προς το ΔΣ της εταιρείας NEXANS HELLAS SA.

Χρηματιστηριακές Εργασίες–Πειραιώς ΑΕΠΕΥ

Η Πειραιώς ΑΕΠΕΥ ήταν για μία ακόμα χρονιά δυναμικά παρούσα στις εξελίξεις της κεφαλαιαγοράς, καταλαμβάνοντας τη 2η θέση από άποψη αξίας συναλλαγών στο ΧΑ για πρώτη φορά στην ιστορία της, με μερίδιο αγοράς 15,8%. Η εταιρεία ενίσχυσε τη θέση της σε όλο το φάσμα των χρηματιστηριακών υπηρεσιών, στη διαπραγμάτευση μετοχών στο ελληνικό αλλά και σε διεθνή χρηματιστήρια, στη διαπραγμάτευση ομολόγων, στην έρευνα και ανάλυση, καθώς και στη διαπραγμάτευση παραγώγων προϊόντων.

Κύριες δραστηριότητες της εταιρείας είναι η διαμεσολάβηση για αγορά ελληνικών και ξένων μετοχών, ελληνικών και ξένων παραγώγων προϊόντων, κρατικών και εταιρικών ομολόγων, η παροχή λογαριασμών περιθωρίου (margin accounts) και η διεκπεραίωση χρηματιστηριακών συναλλαγών. Η Πειραιώς ΑΕΠΕΥ προσφέρει στους ιδιώτες πελάτες της επενδυτικές συμβουλές, καθώς και τη δυνατότητα να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές τους τόσο στην ελληνική όσο και στις διεθνείς αγορές, με ταχύτητα και ασφάλεια μέσω της πλήρως ανανεωμένης πλατφόρμας ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Η Πειραιώς ΑΕΠΕΥ έχει αναπτύξει μακρόχρονες συνεργασίες με ξένους θεσμικούς επενδυτές, έχοντας ανταποκριθεί με απόλυτη επιτυχία στις απαιτήσεις τους. Η ποιότητα των αναλύσεων αλλά και η ταχύτητα και ακρίβεια στην εκτέλεση απαιτητικών χρηματιστηριακών συναλλαγών έχουν καταστήσει την Πειραιώς ΑΕΠΕΥ την πρώτη επιλογή για τις περισσότερες διεθνείς επενδυτικές τράπεζες που δραστηριοποιούνται στο ελληνικό χρηματιστήριο.

Το τμήμα Ανάλυσης της Πειραιώς ΑΕΠΕΥ θεωρείται ένα από τα καλύτερα και πιο έγκυρα της ελληνικής αγοράς και έχει δεχθεί αρκετά βραβεία από διεθνείς οργανισμούς για την ποιότητα των προϊόντων του.

Στην αγορά των παραγώγων προϊόντων, η Πειραιώς ΑΕΠΕΥ είναι η πρώτη που δραστηριοποιήθηκε στη χώρα και είναι ένα από τα ιδρυτικά μέλη του Χρηματιστηρίου Παραγώγων Αθηνών (ΧΠΑ). Το τμήμα παραγώγων κατέχει ηγετική θέση σε όλα τα προϊόντα στα οποία δραστηριοποιείται.

Το τμήμα ειδικής διαπραγμάτευσης είναι ένα από τα δύο πιο δραστήρια στην ελληνική αγορά, παρέχοντας ρευστότητα σε 20 μετοχές και 23 παράγωγα προϊόντα εισηγμένα στο ΧΑ, ενώ μεγαλώνει συνεχώς τη λίστα των εταιρειών με τις οποίες έχει συνάψει συμφωνίες παροχής ρευστότητας.

Στον χώρο των Διεθνών Αγορών, η Πειραιώς ΑΕΠΕΥ ενίσχυσε σημαντικά την παρουσία της, παρέχοντας εξειδικευμένες επενδυτικές υπηρεσίες που καλύπτουν τις ανάγκες των επενδυτών σε διεθνή κλίμακα. Η εταιρεία προσφέρει στους πελάτες της πρόσβαση σε πάνω από 40 χρηματιστήρια παγκοσμίως, καθώς και σε περισσότερες από 20 διεθνείς πλατφόρμες ηλεκτρονικών συναλλαγών.

ΕΤΒΑ Επιχειρηματικά και Βιομηχανικά Πάρκα

Η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ ΑΕ είναι η κορυφαία εταιρεία του κλάδου των Βιομηχανικών Περιοχών και Επιχειρηματικών Πάρκων στην Ελλάδα.

Ιδρύθηκε το 2003, με την απόσχιση του κλάδου των Βιομηχανικών Περιοχών από την ΕΤΒΑbank, κατά την εξαγορά της από τον Όμιλο Πειραιώς, και στο μετοχικό της κεφάλαιο συμμετέχει κατά 35% η Ελληνική Εταιρεία Συμμετοχών και Περιουσίας (ΕΕΣΥΠ ΑΕ).

Διαθέτει 25 βιομηχανικές περιοχές σε όλη τη χώρα, όπου δραστηριοποιούνται περίπου 2,2 χιλ. επιχειρήσεις από 50 διαφορετικούς κλάδους και στις οποίες απασχολούνται πάνω από 30 χιλ. εργαζόμενοι.

Εκτός από την οργάνωση και διαχείριση βιομηχανικών περιοχών στις οποίες λειτουργεί ως facility manager, η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ δραστηριοποιείται παράλληλα στη διοίκηση κατασκευαστικών έργων, στην παροχή ενεργειακών υπηρεσιών, καθώς και στη διενέργεια οικονομοτεχνικών αναλύσεων επενδυτικών σχεδίων.

Για το 2019 η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ έχει προγραμματίσει έργα συνολικής προϋπολογιζόμενης δαπάνης περίπου €2,2 εκατ., τα οποία αφορούν την αναβάθμιση υποδομών υδροδότησης, μονάδων Καθαρισμού Αποβλήτων και δικτύων αποχέτευσης.

Η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ προωθεί επίσης επενδύσεις για την περιβαλλοντική αναβάθμιση στις υπάρχουσες βιομηχανικές περιοχές με στόχο τη δημιουργία ενός νέου προτύπου «επιχειρηματικών πάρκων» στον τομέα της περιβαλλοντικής και κυκλικής οικονομίας. Ήδη εφαρμόζει πιστοποιημένο κατά ISO 14001:2004 Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης στις ΒΙΠΕ Λαμίας και Κομοτηνής και στα κεντρικά της γραφεία στην Αθήνα, με στόχο την επέκτασή του σε όλες τις ΒΙΠΕ του δικτύου της.

Η αποστολή και το όραμα

Αποτελεσματική διαχείριση και αξιοποίηση των εκτάσεων των βιομηχανικών περιοχών, δημιουργία σύγχρονων και βιώσιμων επιχειρηματικών πάρκων και ολοκληρωμένη ανάπτυξη παροχής υψηλής ποιότητας συμβατικών και καινοτόμων υπηρεσιών, με στόχους:

01. Τη δημιουργία ενός βιώσιμου και κερδοφόρου οργανισμού του Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς και της ΕΕΣΥΠ με σύγχρονα περιβαλλοντικά πρότυπα.

02. Τη στήριξη των εγκατεστημένων επιχειρήσεων και τη διευκόλυνση επιχειρηματικών συνεργειών και δικτύωσης μεταξύ τους.
03. Τη δημιουργία:
    - ευκαιριών και την προσέλκυση νέων επιχειρηματικών δραστηριοτήτων στα υπάρχοντα Πάρκα,
    - νέων Επιχειρηματικών Πάρκων προς όφελος της τοπικής και περιφερειακής ανάπτυξης της χώρας.
04. Τον καθοριστικό ρόλο σε θέματα βιομηχανικής και επιχειρηματικής ανάπτυξης της χώρας, ειδικότερα σε θέματα ανάπτυξης επιχειρηματικών πάρκων και συνδεδεμένων με αυτά επιχειρηματικών πρωτοβουλιών, καθώς και σε θέματα εφαρμοσμένων τεχνολογιών περιβαλλοντικής και αγροτικής καινοτομίας σε εθνικό και διεθνές επίπεδο.

Η εταιρεία εισέρχεται δυναμικά σε τομείς αιχμής για την οικονομική ανάκαμψη της χώρας, όπως τα logistics, η διαχείριση αποβλήτων, οι Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας, επιδιώκοντας να αποτελέσει καταλύτη της μετάβασης της ελληνικής βιομηχανίας και επιχειρηματικότητας στο αύριο.

Θριάσιο Εμπορευματικό Κέντρο

Η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ σε συνεργασία με την GOLDAIR Cargo τον Αύγουστο του 2016 κατέθεσε φάκελο συμμετοχής στον Διαγωνισμό Παραχώρησης του Εμπορευματικού Πάρκου Θριασίου Πεδίου. Το παραπάνω σχήμα ανέλαβε το έργο ως Προσωρινός Ανάδοχος στο τέλος του έτους 2016, ενώ στις 10 Νοεμβρίου 2017 ανακηρύχθηκε Οριστικός Ανάδοχος. Στις 12/6/2018 η Σύμβαση Παραχώρησης εγκρίθηκε από το Ελεγκτικό Συνέδριο και στις 23/7/2018 συστάθηκε το νομικό πρόσωπο του Παραχωρησιούχου με την επωνυμία «Θριάσιο Εμπορευματικό Κέντρο ΑΕ» και διακριτικό τίτλο «ΘΕΚ ΑΕ». Ο εκτιμώμενος χρόνος έναρξης εργασιών είναι το 3ο τρίμηνο του 2019. Η ανάπτυξη του Πάρκου θα γίνει σε δύο φάσεις με συνολικό προϋπολογισμό έργων €150 εκατ., η δε συμμετοχή της ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ θα ανέλθει σε ποσοστό 80%.

Επιχειρηματικό Πάρκο Κοζάνης

Σε συνεργασία με τον Δήμο Κοζάνης, που παραχώρησε την έκταση με αντάλλαγμα την παραχώρηση του 15% από τα μελλοντικά έσοδα πωλήσεων, η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ βρίσκεται σε στάδιο ολοκλήρωσης των διοικητικών πράξεων για το πάρκο, το οποίο είναι σε εξαιρετική θέση πάνω στην Εγνατία οδό με κόμβο προς αυτή. Έχει έκταση 680 στρέμματα και θα αποδώσει 400 περίπου νέα στρέμματα στο απόθεμα γης της εταιρείας με βιομηχανική-βιοτεχνική χρήση που αφορά συνολική επένδυση περίπου €5,6 εκατ. Οι εργασίες συντήρησης αναμένεται να ολοκληρωθούν εντός του 2019.

Ανάπτυξη φωτοβολταϊκού σταθμού 5 MW στη Βόρειο Ελλάδα

Τον Δεκέμβριο του 2016, η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ συμμετείχε με επιτυχία στον πρώτο εθνικό διαγωνισμό για φωτοβολταϊκά (με το νέο κοινοτικό πλαίσιο για τις ΑΠΕ) και εξασφάλισε λειτουργική ενίσχυση (Feed-in-Premium) για σταθμό ισχύος 5 MW ίσης με €82 τη MWh, με 20ετή διάρκεια της σχετικής Σύμβασης Πώλησης της ηλεκτρικής ενέργειας. Το έργο, προϋπολογισμού €4,5 εκατ., κατασκευάστηκε στον Λαγκαδά της Θεσσαλονίκης και έχει ξεκινήσει από τον Δεκέμβριο 2018 τη δοκιμαστική λειτουργία του, ενώ αναμένεται να παράγει 7.410 MWh ετησίως.

Με την αξιοποίηση της υπάρχουσας εμπειρίας και τεχνογνωσίας της ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ και των ανθρώπινων πόρων της, τη βέλτιστη αξιοποίηση του υπάρχοντος αποθέματος βιομηχανικής γης, αλλά και τη συνεργασία με την εξειδικευμένη χρηματοοικονομική εμπειρία του Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς, καθώς και τη θεσμική αρμοδιότητα του Ελληνικού Δημοσίου, η εταιρεία αναμένεται να προδιαγράψει μία αναπτυξιακή πορεία με θετικά πρόσημα.

Εξωστρεφής, καινοτόμος και με υψηλού επιπέδου εξειδικευμένο στελεχιακό δυναμικό, η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ παραμένει προσηλωμένη στη δημιουργία υπεραξίας για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, με στόχο τη συμβολή της στην παραγωγική ανασυγκρότηση της χώρας και τη θωράκιση της βιώσιμης ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας.

Piraeus Financial Markets

Η Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Διαθεσίμων και Χρηματαγορών Ομίλου (Piraeus Financial Markets) φέρει την ευθύνη για την αποτελεσματική διαχείριση της ρευστότητας, με γνώμονα τη βέλτιστη δυνατή χρηματοδότηση των εργασιών του Ομίλου, τη διασφάλιση πρόσβασης στις διεθνείς χρηματαγορές, τη διαχείριση θέσεων και κινδύνων στις αγορές συναλλάγματος, επιτοκίων και ομολόγων και την ανάπτυξη και προώθηση Επενδυτικών Προϊόντων.

Για ακόμη μία χρονιά, η αποτελεσματική Διαχείριση της Ρευστότητας της Τράπεζας ήταν στο επίκεντρο των δραστηριοτήτων της Διεύθυνσης Διαχείρισης Διαθεσίμων και Χρηματαγορών του Ομίλου, με κύριο μέλημα τη μείωση της εξάρτησης της Τράπεζας από τον μηχανισμό χρηματοδότησης ELA του Ευρωσυστήματος.

Μετά από συντονισμένες και μεθοδευμένες προσπάθειες, τον Ιούλιο του 2018 η Τράπεζα Πειραιώς αποπλήρωσε πλήρως τη χρηματοδότηση μέσω ELA, και πλέον έχει στρέψει τις προσπάθειές της στη βελτίωση του δείκτη "Liquidity Coverage Ratio". Συγκεκριμένα, κατά το 2018, στο πλαίσιο της διαρκούς προσπάθειας για αποτελεσματική αξιοποίηση και διαχείριση διαθέσιμων ενεχύρων, η Τράπεζα άντλησε σημαντικά ποσά στη διατραπεζική αγορά εξασφαλισμένης χρηματοδότησης (interbank repo). Τα διατραπεζικά ενέχυρα που χρησιμοποιήθηκαν για interbank repo ήταν κυρίως ΕΓΕΔ, καλυμμένες ομολογίες, καθώς και διακρατούμενες τιτλοποιήσεις της Τράπεζας.

Ολοκληρώθηκε η ετήσια επικαιροποίηση των Προγραμμάτων Έκδοσης Χρέους της Τράπεζας («Πρόγραμμα Καλυμμένων Ομολογιών» και «Πρόγραμμα EMTN»), ενόψει διασφάλισης διαρκούς επιχειρησιακής ετοιμότητας της Τράπεζας για την έκδοση Χρέους. Οι καλυμμένες ομολογίες της Τράπεζας Πειραιώς φέρουν πιστοληπτική αξιολόγηση "BB" από την Fitch καθώς επίσης και αξιολόγηση "BBB (low)" από την DBRS, συνιστώντας πλέον αποδεκτά ενέχυρα για πράξεις αναχρηματοδότησης από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα.

Σημαντική ήταν η συμβολή της Γενικής Διεύθυνσης στη διατήρηση και αύξηση του μεριδίου αγοράς καταθέσεων, διασφαλίζοντας ταυτόχρονα τη συνεχιζόμενη μείωση κόστους καταθέσεων και συρρικνώνοντας τη διαφορά με τους ευρωπαϊκούς μέσους όρους.

Η Τράπεζα, με την ιδιότητά της ως Βασικού Διαπραγματευτή των Ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου (ΟΕΔ), συνέχισε να παρέχει καθημερινά δεσμευτικές τιμές αγοράς και πώλησης για το σύνολο των ΟΕΔ και ΕΓΕΔ (ΗΔΑΤ, Bloomberg κ.λπ.), την παροχή ρευστότητας στη Spot και Repo αγορά των ΟΕΔ και την προώθηση των τίτλων του Ελληνικού Δημοσίου σε εγχώριους και ξένους επενδυτές, καταλαμβάνοντας τη 2η θέση μεταξύ των Βασικών Διαπραγματευτών Ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου. Η αξιολόγηση πραγματοποιείται από την Τράπεζα της Ελλάδος και συμπεριλαμβάνονται 21 ελληνικές και διεθνείς τράπεζες.

Η Γενική Διεύθυνση Διαθεσίμων και Χρηματαγορών Ομίλου αποτέλεσε και αυτή τη χρονιά μέσο πρόσβασης για το σύνολο των πελατών της Τράπεζας στις διεθνείς αγορές χρήματος και κεφαλαίου, προσφέροντας μεταξύ άλλων εξειδικευμένες λύσεις διαχείρισης Ενεργητικού-Παθητικού και αντιστάθμισης κινδύνων, με ανταγωνιστική τιμολόγηση.

Με επίκεντρο τον πελάτη, το 2018 αναδείχθηκε η προοπτική της ενιαίας προσέγγισης

και προώθησης των επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών μέσω της ενίσχυσης της λειτουργικής αποτελεσματικότητας και των διαδικασιών που διέπουν τη δραστηριότητα. Προς αυτήν την κατεύθυνση, υλοποιήθηκε μία σειρά έργων τα οποία, αφενός μεν, βελτιώνουν την «εμπειρία πελάτη» (αναθεωρημένο εκπαιδευτικό υλικό, ενιαία πλατφόρμα διαχείρισης εντολών, αξιοποίηση ηλεκτρονικών καναλιών, απλουστευμένες διαδικασίες ανοίγματος επενδυτικών λογαριασμών, ενιαίο statement κ.λπ.), αφετέρου δε, διευκολύνουν τη μετάβαση σε περιβάλλον παροχής διαχείρισης επενδύσεων, ως βασικό μοχλό προώθησης των επενδυτικών προϊόντων σε ένα δομημένο περιβάλλον.

Το 2018 υπήρξε μία επιτυχημένη χρονιά για τα προϊόντα Χρυσού της Τράπεζας. Η Τράπεζα Πειραιώς παραμένει η μοναδική εμπορική τράπεζα στην Ελλάδα που δραστηριοποιείται στη συγκεκριμένη αγορά από το 2006, με διαρκώς αυξανόμενο μερίδιο της επίσημης αγοράς, το οποίο κυμαίνεται περί τα 82% στις πωλήσεις Χρυσών Λιρών (το υπόλοιπο ποσοστό αντιστοιχεί στην ΤτΕ). Παράλληλα, εγκαινιάστηκε η λειτουργία του 2ου "Piraeus Gold Spot", ενός χώρου εξειδικευμένης εξυπηρέτησης σε προϊόντα και υπηρεσίες Χρυσού, στο Ηράκλειο Κρήτης.

Η Πειραιώς Asset Management ΑΕΔΑΚ συνέχισε και το 2018 να καταγράφει εξαιρετικές αξιολογήσεις και συγκριτικές αποδόσεις στα επενδυτικά χαρτοφυλάκια που διαχειρίζεται –Αμοιβαία Κεφάλαια, Θεσμικά και Ιδιωτικά Χαρτοφυλάκια– παρέχοντας προϊόντα και υπηρεσίες διαχείρισης υψηλής αξίας στους πελάτες της. Έλαβε μάλιστα τη 2η θέση στην κατηγορία της καλύτερης εταιρείας Asset Management στην Ελλάδα για το 2018. Για τρίτη συνεχόμενη χρονιά υλοποιήθηκε με επιτυχία η Ημερίδα «Διαχείριση Αποθεματικών Ασφαλιστικών Ταμείων», η οποία αποτελεί πλέον θεσμό στον χώρο των Ασφαλιστικών Ταμείων και τη διαχείριση της περιουσίας τους.

Παράλληλα, η Τράπεζα διατήρησε την ηγετική θέση της στις μετασυναλλακτικές υπηρεσίες. Επιστέγασμα αυτής της διάκρισης αποτελεί το Παγκόσμιο Βραβείο Αριστείας στη Διαχείριση Σχέσεων και Υπηρεσιών πελάτη για δεύτερη συνεχή χρονιά από τον κορυφαίο φορέα "Global Custodian", αντικατοπτρίζοντας την αδιάλειπτη δέσμευσή της για ποιοτικές και φιλικές υπηρεσίες προς τον πελάτη.

Προς την ίδια κατεύθυνση βελτίωσης των υπηρεσιών προς τους πελάτες, επικαιροποιήθηκε η κατά ISO 9001:2015 Πιστοποίηση από τον φορέα TÜV Hellas επί της μεθοδολογίας σχεδιασμού μοντέλων αξιολόγησης ομολόγων, μετοχών, αμοιβαίων κεφαλαίων και προτύπων επενδυτικών χαρτοφυλακίων.

Η Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Διαθεσίμων και Χρηματαγορών Ομίλου θα συνεχίσει και τα επόμενα έτη με συγκεκριμένες ενέργειες και πρωτοβουλίες προς την υλοποίηση των στρατηγικών στόχων του Ομίλου, όπως, ενδεικτικά, την περαιτέρω βελτίωση της ρευστότητας, την ενίσχυση της κερδοφορίας και τη βελτίωση των παρεχόμενων επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών προς τους πελάτες του Ομίλου.

Piraeus Legacy Unit
Αναδιαρθρώσεις και Διαχείριση Προβληματικού Χαρτοφυλακίου

Η διαχείριση του προβληματικού χαρτοφυλακίου της Τράπεζας παραμένει ένας από τους σημαντικότερους πυλώνες του στρατηγικού σχεδίου της Τράπεζας Πειραιώς. Η Μονάδα Recovery Banking (RBU) του Piraeus Legacy Unit, βασιζόμενη στο υψηλών προδιαγραφών λειτουργικό μοντέλο, συνέχισε να επενδύει στη βελτιστοποίηση των κρίσιμων τομέων:

01. Στην αποτελεσματικότητα των ενεργειών είσπραξης.
02. Στην παροχή βιώσιμων ρυθμίσεων σε ιδιώτες και επιχειρήσεις.
03. Στην αξιοποίηση του νέου νομικού πλαισίου για την πώληση προβληματικών δανείων.

Υπό το πρίσμα αυτών των στόχων, κατά τη διάρκεια του 2018 υλοποιήθηκε μία σειρά δομικών αλλαγών στις Μονάδες διαχείρισης χαρτοφυλακίων ιδιωτών, με στόχο την εξειδίκευση των ενεργειών είσπραξης μεταξύ προσωρινής καθυστέρησης και διαδικασιών Workout. Οι αλλαγές εφαρμόστηκαν στο πλαίσιο ειδικής μελέτης που πραγματοποιήθηκε από εξειδικευμένο Σύμβουλο κατά τη διάρκεια του προηγούμενου έτους, στον οποίο η Τράπεζα ανέθεσε να μελετήσει το λειτουργικό της μοντέλο και να αναδείξει περιοχές βελτίωσης.

Παράλληλα, τέθηκαν σε εφαρμογή νέα προϊόντα για τη διαχείριση των ανοιγμάτων σε μεγάλη καθυστέρηση, εμπλουτίζοντας την πολιτική διαχείρισης ανοιγμάτων χαρτοφυλακίου ιδιωτών.

Αναλυτικότερα, στο πλαίσιο της συνεχούς επένδυσης σε καινοτόμα προγράμματα, με στόχο την εξεύρεση βιώσιμων λύσεων, εφαρμόστηκαν δραστικά προγράμματα ρυθμίσεων, συνδυάζοντας την πολιτική αναδιαρθρώσεων με τις δυνατότητες αξιοποίησης της ακίνητης περιουσίας, υπό το πρίσμα της συνεπούς και λελογισμένης χρήσης του πλαισίου διαγραφών.

Το 2018, ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε και στην ανάπτυξη ειδικών εργαλείων, μέσω των οποίων τυποποιήθηκε η διαδικασία αξιολόγησης της οικονομικής ευχέρειας των πιστούχων, διευκολύνοντας έτσι την εξεύρεση των καταλληλότερων προϊόντων ρύθμισης ή την επιτάχυνση των νομικών ενεργειών στις περιπτώσεις των μη συνεργάσιμων, μη βιώσιμων δανειοληπτών.

Η Τράπεζα συνέχισε να υποστηρίζει ενεργά τη διατραπεζική πλατφόρμα για τον Εξωδικαστικό Μηχανισμό Ρύθμισης Επιχειρήσεων (OCW), θεωρώντας την ως ένα στρατηγικής σημασίας έργο, η επιτυχία του οποίου θα συμβάλει στην εξυγίανση των βιώσιμων επιχειρήσεων.

Ανταποκρινόμενες στις απαιτήσεις του νέου νομικού πλαισίου για τη διενέργεια των πλειστηριασμών, οι Μονάδες διαχείρισης των Οριστικών Καθυστερήσεων του RBU προσάρμοσαν εγκαίρως τις εσωτερικές τους διαδικασίες και εντάχθηκαν εξαρχής στην ηλεκτρονική πλατφόρμα των πλειστηριασμών, κατέχοντας την πρώτη θέση μεταξύ των τεσσάρων συστημικών τραπεζών με πάνω από 3 χιλ. διενεργηθέντες πλειστηριασμούς.

Η ολοκληρωμένη διαχείριση του μη εξυπηρετούμενου χαρτοφυλακίου συμπεριέλαβε και μη οργανικές ενέργειες, όπως οι πωλήσεις δανείων και η ανάπτυξη συνεργασιών με εξειδικευμένες εταιρείες διαχείρισης.

Συγκεκριμένα, στο πλαίσιο των στρατηγικών για τη μείωση των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων και για την προστασία της βιωσιμότητας των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων (ΜΜΕ) με στόχο την ανάκαμψη της ελληνικής οικονομίας, η Τράπεζα σε συνεργασία με τις άλλες τρεις συστημικές τράπεζες προέβη στη σύναψη μίας καινοτόμου για τα διεθνή δεδομένα συμφωνίας συνεργασίας με την εξειδικευμένη διαχειρίστρια εταιρεία δανείων doBank SpA (doBank). Η doBank θα υποστηρίξει τις τέσσερις συστημικές τράπεζες με την αποκλειστική διαχείριση κοινών μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων που αφορούν περισσότερες από 300 ελληνικές ΜΜΕ συνολικής ονομαστικής αξίας €1,8 δισ., διευκολύνοντας την εξεύρεση αποτελεσματικών και βιώσιμων λύσεων αναδιάρθρωσης, όπου αυτό είναι εφικτό. Η εν λόγω συνεργασία, αξιοποιώντας και την πολυετή εμπειρία και τεχνογνωσία της doBank στη διαχείριση δανείων, αναμένεται να συμβάλει σημαντικά στην εξυγίανση των ΜΜΕ και στη βελτίωση του δείκτη ανακτησιμότητας των σχετικών δανειακών ανοιγμάτων.

Επιπλέον, σε συνεργασία με άλλες κύριες Μονάδες της Τράπεζας, η Μονάδα RBU βελτίωσε και αυτοματοποίησε περαιτέρω το μοντέλο στοχοθέτησης και πρόβλεψης της πορείας των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (Non Performing Exposures, NPEs) για το διάστημα 2018-2021, στο πλαίσιο των οδηγιών του εποπτικού μηχανικού SSM της ΕΚΤ προς όλες τις ελληνικές τράπεζες, καθώς και της εφαρμογής της ΔΠΧΑ 9 μεθοδολογίας. Για την ολοκλήρωση του έργου αυτού, αναπτύχθηκε, με τη βοήθεια εξειδικευμένου συμβούλου, ένας εξ ολοκλήρου νέος μηχανισμός πρόβλεψης και στοχοθέτησης για όλα τα είδη των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων, ο οποίος αξιοποιεί μακροοικονομικά μοντέλα, εξειδικευμένους δείκτες κινδύνου, αλλά και τις αναλυτικές ενέργειες που προβλέπονται από τη στρατηγική για κάθε τμήμα (segment) του χαρτοφυλακίου. Η στοχοθέτηση αυτή έχει πλαισιωθεί από την αναλυτική στρατηγική και μεθοδολογία διαχείρισης του RBU και αποτελεί και τον οδηγό των ομάδων της Μονάδας RBU.

Αξιοποιώντας τις συνεχείς βελτιώσεις του μοντέλου λειτουργίας, η Τράπεζα πέτυχε για 2η συναπτή χρονιά τον βασικό στόχο αποτελεσμάτων, δημιουργώντας μία ξεκάθαρη τροχιά για συνεχή επίτευξη των επίσημων στόχων μέχρι το τέλος του 2021. Συγκεκριμένα, η Μονάδα Non-Core Business & Restructuring Portfolio υπερέβη τους στόχους του 2018 προς τον SSM υλοποιώντας συνολικές αναδιαρθρώσεις ύψους €7,5 δισ. και συνεισφέροντας στο συνολικό αποτέλεσμα της Τράπεζας με μείωση των μη εξυπηρετούμενων δάνειων (NPLs) κατά €3 δισ. και των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (NPEs) κατά €5 δισ.

Ρυθμίσεις και Πολιτική Ρύθμισης Δανείων

Ο Όμιλος εφάρμοσε τα τεχνικά πρότυπα EBA ITS (European Banking Authority, Implementing Technical Standards) που αφορούν τα ρυθμισμένα δάνεια, εναρμονιζόμενος με την Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής 42/30.05.2014 της Τράπεζας της Ελλάδος (ΤτΕ) που αναφέρεται στο «Πλαίσιο εποπτικών υποχρεώσεων για τη διαχείριση των ανοιγμάτων σε καθυστέρηση και των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων».

Η εναρμόνιση της πολιτικής ρύθμισης δανείων του Ομίλου με τους σχετικούς ορισμούς της EBA και τις οδηγίες της ΤτΕ υποστηρίχθηκε με νέες δομές/διαδικασίες, με ανάπτυξη συστημάτων πληροφορικής και τροποποίηση υφιστάμενων εφαρμογών και με τη διενέργεια βιώσιμων ρυθμίσεων και την παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας των διαφόρων τύπων ρυθμίσεων με στόχο την αποτελεσματική και αξιόπιστη διαχείριση των δανείων σε καθυστέρηση.

Ως ρυθμισμένα χαρακτηρίζονται όλα τα δάνεια στα οποία πραγματοποιήθηκε μετατροπή των συμβατικών όρων και προϋποθέσεων ή αναχρηματοδότηση των οφειλών πιστούχου με ευνοϊκότερους όρους λόγω τρέχουσας ή αναμενόμενης οικονομικής δυσκολίας, που δεν εφαρμόζονται σε πιστούχους παρόμοιου προφίλ κινδύνου.

Σύμφωνα με τα τεχνικά πρότυπα της EBA, προκειμένου ένα ρυθμισμένο δάνειο να αποχαρακτηριστεί από ρυθμισμένο, θα πρέπει να τηρούνται τα σχετικά κριτήρια του κανονισμού, συμπεριλαμβανομένης της ελάχιστης περιόδου παρακολούθησης (τουλάχιστον 2 έτη από τη στιγμή του χαρακτηρισμού του ως εξυπηρετούμενου).

Τα δάνεια που είναι σε καθεστώς ρύθμισης ελέγχονται για απομείωση της αξίας τους είτε σε μεμονωμένο είτε σε συλλογικό επίπεδο, σύμφωνα με την πολιτική απομείωσης και σχηματισμού προβλέψεων της Τράπεζας.

Η Μονάδα RBU διαχειρίζεται τα δάνεια σε καθυστέρηση, με στόχο την εύρεση της κατάλληλης βιώσιμης ρύθμισης για κάθε πιστούχο, την εξασφάλιση δίκαιης αντιμετώπισης των πιστούχων και τη μεγιστοποίηση της αξίας για τον Όμιλο. Στην κατεύθυνση αυτή χρησι-

μοποιούνται εξειδικευμένα ανά είδος πιστούχου εργαλεία, όπως «δέντρα αποφάσεων», πιλοτικές μετρήσεις και αξιολογήσεις αποτελεσμάτων σε επιλεγμένα δείγματα του χαρτοφυλακίου, και εφαρμόζονται κατάλληλες διαδικασίες και τύποι ρυθμίσεων και αναδιαρθρώσεων ανάλογα με τις ημέρες καθυστέρησης και τον αναλαμβανόμενο κίνδυνο.

Το Συμβούλιο Εποπτείας και Διαχείρισης Καθυστερήσεων, που έχει μεταξύ άλλων την ευθύνη της στρατηγικής διαχείρισης των δανείων σε καθυστέρηση, συνεργάζεται με τη Διαχείριση Κινδύνων Ομίλου για την αμοιβαία κατανόηση και ανάπτυξη της κατάλληλης μεθοδολογίας αναφορικά με την αξιολόγηση των κινδύνων του χαρτοφυλακίου αρμοδιότητας RBU.

Η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου ενημερώνεται κατ' ελάχιστο σε μηνιαία βάση για την εξέλιξη του χαρτοφυλακίου αρμοδιότητας RBU και παρακολουθεί την εξέλιξη των βασικών μεγεθών ανά χαρτοφυλάκιο –ανεξάρτητα αλλά και σε σχέση με τους στόχους που έχει αναλάβει να επιτύχει η Τράπεζα προς τον SSM και το ΤΧΣ– και ως εκ τούτου την αποτελεσματικότητα του RBU.

Διεθνείς Δραστηριότητες και Non Core Assets

Στο πλαίσιο εφαρμογής του στρατηγικού σχεδίου του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς και τηρώντας τη συμφωνία με τη Γενική Διεύθυνση Ανταγωνισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την υλοποίηση του Σχεδίου Αναδιάρθρωσης, το 2018 σηματοδοτήθηκε από την απομόχλευση του Ομίλου από διεθνείς δραστηριότητες και non core assets. Μετά την πώληση της θυγατρικής στην Αίγυπτο και την ανακεφαλαιοποίηση της Τράπεζας Πειραιώς Κύπρου Λτδ, ολοκληρώθηκαν οι πωλήσεις και υπεγράφησαν συμφωνίες για την πώληση των θυγατρικών τραπεζών σε Ρουμανία, Σερβία, Αλβανία και Βουλγαρία, καθώς και των συμμετοχών του Ομίλου στις εταιρείες AVIS και Αττική Οδός.

Piraeus Bank Romania

Τον Δεκέμβριο του 2017, η Τράπεζα Πειραιώς κατέληξε σε συμφωνία πώλησης της θυγατρικής Τράπεζας στη Ρουμανία, Piraeus Bank Romania SA, στην JC Flowers και CO. Η συναλλαγή εγκρίθηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας Πειραιώς και το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας και ολοκληρώθηκε τον Ιούνιο του 2018 κατόπιν λήψης των σχετικών εγκρίσεων από τις αρμόδιες εποπτικές αρχές της Ρουμανίας. Η επίδραση της συναλλαγής στα εποπτικά κεφάλαια του Ομίλου ήταν ουδέτερη. Σύμβουλος πώλησης ήταν η UBS.

Piraeus Bank Beograd

Στα τέλη του 2017, η Τράπεζα Πειραιώς κατέληξε σε συμφωνία πώλησης των δύο θυγατρικών της στη Σερβία, Piraeus Bank Beorgrad και Piraeus Leasing Doo Beograd, στη Direktna Banka AD. Η συναλλαγή εγκρίθηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας Πειραιώς και το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας και ολοκληρώθηκε τον Απρίλιο του 2018 κατόπιν λήψης των σχετικών εγκρίσεων από τις αρμόδιες εποπτικές αρχές της Σερβίας. Η επίδραση της συναλλαγής στα εποπτικά κεφάλαια του Ομίλου ήταν ουδέτερη. Σύμβουλος πώλησης ήταν η BNP Paribas.

Tirana Bank

Τον Αύγουστο του 2018, η Τράπεζα Πειραιώς κατέληξε σε συμφωνία πώλησης της θυγατρικής της στην Αλβανία, Tirana Bank, στον Όμιλο Balfin και την Komercijana Banka AD Skopje. Η συναλλαγή εγκρίθηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας Πειραιώς, το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας, καθώς και τις εποπτικές αρχές της Αλβανίας και ολοκληρώθηκε τον Φεβρουάριο του 2019. Η επίδραση της συναλλαγής ήταν θετική στα εποπτικά κεφάλαια του Ομίλου. Σύμβουλος πώλησης ήταν η Unicredit.

Piraeus Bank Bulgaria

Τον Νοέμβριο του 2018, η Τράπεζα Πειραιώς κατέληξε σε συμφωνία πώλησης της θυγατρικής της στη Βουλγαρία, Piraeus Bank Bulgaria, στη Eurobank Bulgaria AD, θυγατρική του Ομίλου Eurobank στην Ελλάδα. Η συναλλαγή εγκρίθηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας Πειραιώς και αναμένεται να ολοκληρωθεί το 2ο τρίμηνο του 2019 κατόπιν λήψης των σχετικών εγκρίσεων από το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας και τις αρμόδιες εποπτικές αρχές της Βουλγαρίας. Η συναλλαγή αναμένεται να έχει θετική επίδραση στα εποπτικά κεφάλαια του Ομίλου. Σύμβουλος πώλησης ήταν η Mediobanca.

Avis

Η Τράπεζα Πειραιώς διεξήγαγε διεθνή διαγωνισμό, με σύμβουλο τη Citibank, για την πώληση της θυγατρικής της Olympic Εμπορικές και Τουριστικές Επιχειρήσεις ΑΕ (Olympic), η οποία κατέχει το master franchise της Avis Rent a Car, Budget Rent a Car και Payless για όλη την Ελλάδα. Ο Όμιλος Avis Budget Group, κατέχοντας το δικαίωμα πρώτης άρνησης, εκδήλωσε την πρόθεσή του να υποδείξει ως τελικό αγοραστή της Olympic μία εταιρεία ειδικού σκοπού, με μόνους μετόχους την Avis Europe Holdings Limited και μία εταιρεία του ομίλου Otokoc, με τον οποίο το Avis Budget Group διατηρεί πολυετή συνεργασία σε πολλές χώρες. Η συναλλαγή ολοκληρώθηκε το 1ο τρίμηνο 2018 και η επίδρασή της ήταν ουδέτερη στα εποπτικά κεφάλαια του Ομίλου.

Μετά τις ανωτέρω πωλήσεις, το διεθνές δίκτυο του Ομίλου αποτελείται πλέον από τη θυγατρική του Ομίλου στην Ουκρανία, από τα δύο Καταστήματα σε Λονδίνο και Φρανκφούρτη και από το γραφείο αντιπροσωπείας στη Μόσχα, το οποίο μετά από απόφαση της Τράπεζας θα σταματήσει τη δραστηριότητά του εντός του 1ου εξαμήνου του 2019.

JSC Piraeus Bank ICB

Η παρουσία της Τράπεζας Πειραιώς στην Ουκρανία ξεκίνησε το 2007, με την εξαγορά της τοπικής τράπεζας International Commerce Bank. Στο τέλος του 2018, το δίκτυο της JSC Piraeus Bank ICB αριθμούσε 18 Καταστήματα σε όλη τη χώρα.

Κατάστημα Λονδίνου

Το Κατάστημα της Τράπεζας Πειραιώς στο Λονδίνο λειτουργεί από το 1999 και εποπτεύεται από τις αρμόδιες τοπικές αρχές, υποστηρίζοντας κυρίως τις εργασίες της Τράπεζας Πειραιώς και των θυγατρικών της.

Κατάστημα Φρανκφούρτης

Το Κατάστημα της Φρανκφούρτης εντάχθηκε στον Όμιλο της Τράπεζας Πειραιώς μετά το 1ο εξάμηνο του 2012, με την απόκτηση των υγιών στοιχείων της πρώην ATEbank και αποτελεί σήμερα τη μοναδική ελληνική τραπεζική παρουσία στη Γερμανία.

Financial Institutions

Η εν λόγω Μονάδα φέρει την ευθύνη καθορισμού, ανανέωσης, τροποποίησης ή/και κατάργησης όλων των πιστοδοτικών σχέσεων του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς με Χρηματοπιστωτικά Ιδρύματα. Το 2018 αξιολογήθηκαν ή/και παρακολουθήθηκαν άνω των 150 Τραπεζικοί Όμιλοι με εγκεκριμένα πιστωτικά όρια που φτάνουν το ποσό των €12 δισ. Από την ίδρυση της Μονάδας το 2003 μέχρι και σήμερα, η Τράπεζα δεν υπέστη καμία ζημία/απώλεια κεφαλαίων από τα Χρηματοπιστωτικά Ιδρύματα.

Bank Relations

Η Μονάδα Bank Relations ενίσχυσε τις συνεργασίες της Τράπεζας με άλλα πιστωτικά ιδρύματα, υποστηρίζοντας παράλληλα δυναμικά τις Μονάδες, τα Καταστήματα και τις θυγατρικές του Ομίλου στις διατραπεζικές τους σχέσεις, λειτουργώντας εντός του θεσμικού πλαισίου που οριοθετείται από ολοένα και πιο αυστηρούς κανονιστικούς περιορισμούς.

Παράλληλα, ενίσχυσε με τη συνδρομή της τις εμπορικές συναλλαγές της Τράπεζας τόσο με τη διαχείριση των απευθείας συνεργασιών με πιστωτικά ιδρύματα όσο και με τη διαχείριση των σχημάτων εμπορικής διευκόλυνσης της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων (European Investment Bank-EIB) και της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (European Bank for Reconstruction and Development-EBRD).

International Business Unit

Η εν λόγω Μονάδα εξυπηρετεί άνω των 3.500 αλλοδαπά νομικά πρόσωπα, οι δραστηριότητες των οποίων χρήζουν, σε αέναη βάση, αυξημένα μέτρα ιδιαίτερης επιμέλειας, αυστηρότερης και συνεχούς εποπτείας και ενδελεχούς εξέτασης, αξιολόγησης και εξακρίβωσης όλων των συναλλαγών. Το 2018, οι πελάτες αυτοί εκτέλεσαν άνω των 100 χιλ. εισερχόμενα και εξερχόμενα εμβάσματα και διατηρούν υπόλοιπα άνω των €200 εκατ.

PICAR AEE

Η εταιρεία έχει αναλάβει την αξιοποίηση και εκμετάλλευση του Μεγάρου City Link –ιδιοκτησίας του Μετοχικού Ταμείου Στρατού (ΜΤΣ), συνολικού εμβαδού περίπου 65.000 τ.μ., που καλύπτει το οικοδομικό τετράγωνο μεταξύ των οδών Σταδίου, Βουκουρεστίου, Πανεπιστημίου και Αμερικής στο κέντρο της Αθήνας– έως το έτος 2027 με δυνατότητα μονομερούς παράτασης της αποκλειστικής χρήσης έως το έτος 2052.

Οι χρήστες του πολυχώρου City Link συγκαταλέγονται ανάμεσα στις πλέον αξιόπιστες και γνωστές επιχειρήσεις στην ελληνική και την παγκόσμια αγορά και προσδίδουν ιδιαίτερο κύρος στο συγκρότημα και στην εταιρεία.

Το Μέγαρο City Link φιλοξενεί τα κεντρικά γραφεία της Τράπεζας Πειραιώς καταλαμβάνοντας επιφάνεια 13.200 τ.μ., τα Αττικά Πολυκαταστήματα τα οποία εκτείνονται σε επιφάνεια 27.360 τ.μ., τα πλήρως ανακαινισμένα θέατρα «Παλλάς», «Αλίκη» και «Μικρό Παλλάς», επιφάνειας 8.300 τ.μ., το γνωστό Health Club Spa Holmes Place Athens σε επιφάνεια 3.000 τ.μ. Στο ισόγειο του Μεγάρου City Link αναπτύσσονται οι πολυτελείς χώροι εστίασης Zonar's, Clemente και εντός της Στοάς Σπυρομήλιου λειτουργούν τα σύγχρονα εστιατόρια/καφέ Pasaji, Ilios και Salon de Bricolage. Το Μέγαρο City Link πλαισιώνουν επίσης και εμπορικά καταστήματα των γνωστότερων διεθνών και εγχώριων οίκων (Hermès, Cartier, Salvatore Ferragamo, Brooks Brothers, Replay, Καλογήρου, Haralas, Underarmour και Links of London).

Για το 2018, τα ετήσια έσοδα της εταιρείας από μισθώματα σταθερά και μεταβλητά (λόγω τζίρου) ανήλθαν σε €21 εκατ. Το μεγαλύτερο μέρος των μισθωμάτων σε ποσό €13,5 εκατ. προέρχεται από τα Αττικά Πολυκαταστήματα και την Τράπεζα Πειραιώς.

Η Picar συμμετέχει με ποσοστό 4,57%, στο μετοχικό κεφάλαιο της εταιρείας «Αττικά Πολυκαταστήματα ΑΕ», η οποία δραστηριοποιείται στη διαχείριση και εκμετάλλευση των πολυκαταστημάτων "Attica" στο Μέγαρο ΜΤΣ, "Attica Golden" στο Μαρούσι, "Attica" και "Attica Mediterranean Cosmos" στη Θεσσαλονίκη, έχοντας συνάψει σημαντικές συνεργασίες με επώνυμους οίκους μόδας, καλλυντικών και αξεσουάρ.

Τα καταστήματα ένδυσης και υπόδησης Salvatore Ferragamo, Καλογήρου, Haralas, Underarmour λειτουργούν μέσω των εταιρειών Vetria ΑΕ και Unlimited Sport ΑΕ του ομίλου Φάις. Τα καταστήματα εστίασης Zonar's, Ilios και Salon de Bricolage λειτουργούν υπό την εταιρεία Τουριστικές Επιχειρήσεις Βάρκιζας ΑΕ που τα μισθώνει με τον εξοπλισμό τους από την Picar από τις αρχές του 2018.

Γενικότερα, τα εμπορικά καταστήματα (προηγούμενα και νέα), καθώς και τα θέατρα που λειτουργούν στους χώρους του Μεγάρου ΜΤΣ συνεχίζουν να προσπαθούν να διατηρήσουν την πελατειακή τους βάση και ως εκ τούτου πραγματοποιούν αναδιαρθρώσεις της λειτουργίας και των εξόδων τους για την αύξηση της παραγωγικότητάς τους. Οι ενέργειες αυτές, που υλοποιήθηκαν από το τέλος του 2017 και εφαρμόσθηκαν καθ΄ όλο το 2018, κρίνονται ιδιαίτερα σημαντικές για την πορεία της εταιρείας Picar αλλά και για τη λειτουργία και βιωσιμότητα των μισθωτών του Μεγάρου City Link. Δημιουργούνται πλέον ανταγωνιστικές συνθήκες αγοράς και με την εφαρμογή των μειώσεων επετεύχθη πλήρης αξιοποίηση των χώρων του Μεγάρου City Link, γεγονός που λειτουργεί θετικά για την προσέλκυση επισκεπτών, με αυξανόμενα οφέλη για τις δραστηριοποιούμενες επιχειρήσεις του πολυχώρου.

Πειραιώς Real Estate ΑΕ

Η Πειραιώς Real Estate ΑΕ, που ηγείται πλήθους άλλων θυγατρικών εταιρειών στην Ελλάδα, είναι εταιρεία παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών ακίνητης περιουσίας και αποτελεί τη βασική συνιστώσα της δυναμικής παρουσίας του Ομίλου στον τομέα του Real Estate.

Η εταιρεία παρέχει όλο το φάσμα των υπηρεσιών για τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και τη διαχείριση ακίνητης περιουσίας. Το αντικείμενό της περιλαμβάνει εκτιμήσεις ακινήτων, υπηρεσίες διαχείρισης πώλησης και εκμίσθωσης ακινήτων, διοίκηση και παρακολούθηση κατασκευής έργων (project management και monitoring), διαχείριση λειτουργίας ακινήτων (project & facility management), καθώς και υπηρεσίες συμβούλου επενδύσεων.

Το 2018, τα συνολικά έσοδα της εταιρείας ανήλθαν σε €7,1 εκατ. από συνεχιζόμενες δραστηριότητες και €1,9 εκατ. από λοιπά έκτακτα έσοδα. Από το σύνολο των €7,1 εκατ., ποσοστό περίπου 58% προήλθε από υπηρεσίες εκτίμησης ακινήτων, ποσοστό περίπου 16% προήλθε από υπηρεσίες διαχείρισης πώλησης και λοιπών συμβουλευτικών υπηρεσιών, ενώ τα υπόλοιπα έσοδα προήλθαν από υπηρεσίες έργων Project Management & Monitoring, από υπηρεσίες διαχείρισης εμπορικών κέντρων (Εμπορικό Κέντρο "City Link" στην Αθήνα, Εμπορικό Κέντρο «Λιμάνι» στη Θεσσαλονίκη και Εμπορικό Κέντρο "Kosmopolis Park" στην Κομοτηνή), από την παροχή υπηρεσιών διοίκησης εταιρειών, καθώς και λοιπά έσοδα.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η εταιρεία κατά το 2018 προχώρησε σε σημαντικές ενέργειες για την περαιτέρω ανάπτυξη των υπηρεσιών διαχείρισης πώλησης ακινήτων. Μέρος αυτών των ενεργειών αποτελεί και η διαχείριση της πρωτοποριακής ηλεκτρονικής πλατφόρμας δημοπρασιών Properties4sale για την προώθηση πώλησης ακινήτων του χαρτοφυλακίου ακινήτων της Τράπεζας Πειραιώς. Επιπλέον, η Πειραιώς Real Estate έχει αναπτύξει πολλαπλά κανάλια πωλήσεων για τη στοχευμένη διάθεση ακινήτων του Ομίλου Πειραιώς, όπως συνεργασία με μεγάλο αριθμό μεσιτικών γραφείων, διάθεση μέσω διαγωνισμών και άλλα. Ταυτόχρονα, έχει αναλάβει την ενεργή διαχείριση των ακινήτων του Ομίλου με βάση ενδεδειγμένα οικονομικά μοντέλα και πρακτικές αξιοποίησης, προκειμένου να επιτευχθεί αποτελεσματικότερη διαχείριση.

Επιπλέον, η εταιρεία παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες διαχείρισης χαρτοφυλακίου ακινήτων και εξειδικευμένη τεχνογνωσία για να συνδράμει στην αξιοποίηση και διαχείρι-

ση του συνολικού χαρτοφυλακίου ακινήτων των εταιρειών του Ομίλου. Ειδικότερα, προσφέρονται υπηρεσίες για τον τεχνικό, νομικό και συμβολαιογραφικό έλεγχο ιδιοκτησίας, την προετοιμασία και βελτίωση των ακινήτων για προώθηση προς πώληση, την ενιαία οργάνωση, καταγραφή και αξιολόγηση όλων των φακέλων ακινήτων, την τμηματοποίηση του χαρτοφυλακίου για αποτελεσματικότερη διαχείριση, τη διαμόρφωση και διαχείριση δικτύων πώλησης και προώθησης ακινήτων, καθώς και την αξιολόγηση και την παροχή συμβουλών για την πωλησιακή ωρίμανση των ακινήτων.

Παράλληλα, η εταιρεία έχει αναπτύξει μεθοδολογίες και εργαλεία, με τα οποία υποστηρίζει διάφορες Μονάδες της Τράπεζας και λοιπές εταιρείες του Ομίλου για την ποιοτική αξιολόγηση των υποθηκευμένων αλλά και ιδιόκτητων ακινήτων τους –ώστε να διευκολύνεται η λήψη αποφάσεων κατά την αναδιάρθρωση μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων και τη διαδικασία πλειστηριασμών– αλλά και για την αξιοποίηση και πώληση των ακινήτων.

Τέλος, η Πειραιώς Real Estate, σε συνεργασία με την Τράπεζα Πειραιώς και με άλλες εταιρείες, υλοποιεί από το 2014 συμβάσεις με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων για τη διαχείριση των Ταμείων Αστικής Ανάπτυξης του προγράμματος JESSICA, καθώς και συμβάσεις παροχής υπηρεσιών χρηματοοικονομικού συμβούλου με το Ελληνικό Δημόσιο/Ταμείο Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας Δημοσίου ΑΕ σε θέματα καταγραφής και αξιοποίησης δημόσιας ακίνητης περιουσίας.

Τεχνολογία, Οργάνωση και Κεντρικές Εργασίες

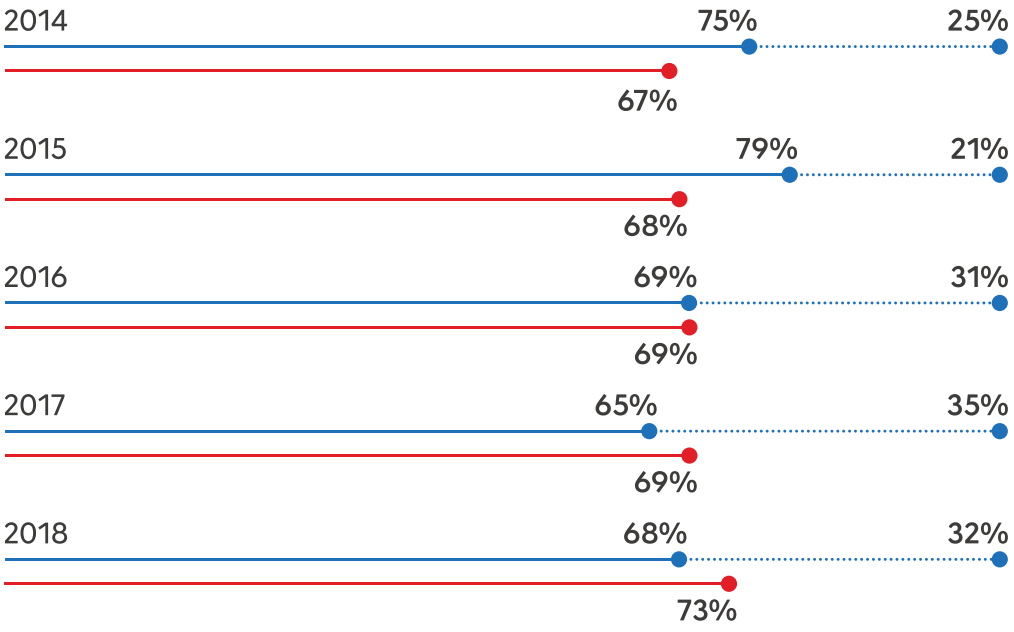
Τεχνολογία Ομίλου

Στο πλαίσιο της εναρμόνισης των προτεραιοτήτων της Μονάδας με τον βασικό πυλώνα στρατηγικής της Τράπεζας για την αξιοποίηση τεχνολογιών αιχμής, ο Όμιλος επενδύει σε νέες τεχνολογίες με απώτερο σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας λειτουργίας του, γεγονός που συμβάλλει και στην αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πελατών του.

Με βάση αυτή τη συνιστώσα, στην Τεχνολογία Ομίλου έχει συσταθεί εξειδικευμένη Μονάδα Innovation και Research Center, η οποία επικεντρώνεται στον εντοπισμό και την αφομοίωση νέων τεχνολογικών κατευθύνσεων, με βάση τις οποίες η Τράπεζα μπορεί να προσφέρει καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες στους πελάτες της.

Η διαρκής και με συνέπεια επένδυση της Τράπεζας σε τεχνολογίες αιχμής αντιπαραβάλλεται με την αναλογία τεχνολογικών επενδύσεων επί των συνολικών δαπανών τεχνολογίας της Τράπεζας, με τον μέσο όρο 300 περίπου χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων παγκοσμίως, όπως αυτός παρέχεται από την εξειδικευμένη εταιρεία Gartner.

Αναλογία λειτουργικών δαπανών έναντι επενδυτικών δαπανών πληροφορικής για την Τράπεζα Πειραιώς



Κατά τη διάρκεια του παρελθόντος έτους η στρατηγική αξιοποίησης νέων τεχνολογιών είχε ως αποτέλεσμα την υλοποίηση σημαντικών καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών, οι σημαντικότερες εκ των οποίων περιγράφονται συνοπτικά παρακάτω.

Πλατφόρμα Open Banking (rAPId LINK)

Η Τράπεζα Πειραιώς, υποστηρίζοντας πλήρως τη φιλοσοφία «τα δεδομένα ανήκουν στους πελάτες της», εγκατέστησε και διέθεσε στην πελατειακή της βάση την πλατφόρμα "rAPId LINK". Μέσω αυτής, καθίσταται εφικτή η άμεση (real-time) πρόσβαση των πελατών της Τράπεζας στα δεδομένα τους, ενώ ταυτόχρονα τους παρέχεται η δυνατότητα διεκπεραίωσης τραπεζικών συναλλαγών μέσω εφαρμογών λογισμικού τρίτων συνεργαζόμενων εταιρειών.

Συγκεκριμένα, η πλατφόρμα παρέχει τη δυνατότητα σε εταιρείες που αναπτύσσουν εφαρμογές λογισμικού και τις διαθέτουν σε πελάτες τους (για παράδειγμα, συστήματα ERP) να τις διασυνδέσουν σε πραγματικό χρόνο με τα συστήματα της Τράπεζας, παρέχοντας πάντοτε τα υψηλότερα δυνατά επίπεδα ασφάλειας για τον πελάτη.

Η πλατφόρμα βρίσκεται σε παραγωγική λειτουργία και ήδη μεγάλες ελληνικές εταιρείες παραγωγής λογισμικού έχουν διασυνδέσει τις εφαρμογές τους και έχουν ενσωματώσει τις διαθέσιμες λειτουργικότητες στα συστήματά τους. Μπορούν έτσι να προσφέρουν στους πελάτες τους, που είναι ταυτόχρονα και πελάτες της Τράπεζας Πειραιώς, τη νέα εμπειρία τραπεζικών συναλλαγών.

Remote Signing

Επενδύοντας στην τεχνολογική της υπεροχή, η Τράπεζα Πειραιώς πρωτοπορεί δημιουργώντας την πλατφόρμα απομακρυσμένης λήψης υπογραφών "Remote Signing" χρησιμοποιώντας τα ψηφιακά πιστοποιητικά QES (Qualified Electronic Signature).

Μέσω της πλατφόρμας αυτής καθίσταται εφικτή η λήψη πολλαπλών υπογραφών σε έγγραφα της Τράπεζας τόσο από τους πελάτες της όσο και από τα στελέχη της, χωρίς αυτοί να χρειάζεται να μετακινηθούν από τον χώρο τους.

Οι υπηρεσίες παρέχονται στον πελάτη μέσω της winbank από ειδική επιλογή "Remote Signing-Διαχείριση Εγγράφων".

Επισημαίνεται ότι τα QES πιστοποιητικά παρέχουν τη μέγιστη δυνατή ασφάλεια και αποτελούν το ακριβές υποκατάστατο της φυσικής υπογραφής στον ψηφιακό κόσμο.

e-signature

Το e-signature μετατράπηκε σε μία κεντροποιημένη πλατφόρμα (web) με αυξημένες δυνατότητες workflow. Είναι πλέον εφικτή η λήψη βιομετρικών υπογραφών από διαφορετικούς χρήστες/πελάτες από οποιοδήποτε κατάστημα και σε οποιονδήποτε χρόνο. Δεν είναι πλέον απαραίτητο όλοι οι υπογράφοντες να βρίσκονται την ίδια χρονική στιγμή στο ίδιο σημείο για να ολοκληρωθεί μία διαδικασία.

Όλο και περισσότερα συστήματα της Τράπεζας εντάσσονται στην πλατφόρμα, με αποτέλεσμα να μειώνεται η χρήση του χαρτιού και να ψηφιοποιούνται πλήρως περισσότερες διαδικασίες, συνεισφέροντας με τον τρόπο αυτό στην παροχή περιβαλλοντικά υπεύθυνων τραπεζικών προϊόντων.

Video banking

Πρόκειται για μία νέα πρωτοποριακή υπηρεσία, η οποία παρέχεται σε πελάτες του Personal Banking και προσφέρει προσωπική εξυπηρέτηση και άμεση επικοινωνία με εξειδικευμένη ομάδα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης. Οι πελάτες μέσω της νέας αυτής ψηφιακής πλατφόρμας εξυπηρέτησης μπορούν:

01. Να ενημερώνονται για τις υπηρεσίες και τα προϊόντα που διατίθενται στη winbank ή στο Κατάστημα.
02. Να υποβάλλουν διαφόρων ειδών αιτήματα.
03. Να εκπαιδεύονται σε θέματα διεκπεραίωσης συναλλαγών και τρόπου λειτουργίας της winbank.

e-loan

Το "e-loan by winbank" αποτελεί μία νέα πρωτοποριακή υπηρεσία, η οποία παρέχεται στην Ελλάδα μόνο από την Τράπεζα Πειραιώς, για τη χορήγηση καταναλωτικών δανείων με απλές και γρήγορες διαδικασίες που δεν απαιτούν τη φυσική παρουσία του πελάτη στην Τράπεζα. Με το e-loan ο πελάτης καταχωρίζει ηλεκτρονικά την αίτησή του, υπογράφει ψηφιακά τη σύμβαση και εκταμιεύει το δάνειό του εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια. Στο προϊόν έχουν αναπτυχθεί και ενσωματωθεί καινοτομίες όπως η ηλεκτρονική υπογραφή της σύμβασης από τον πελάτη με online έκδοση ψηφιακού πιστοποιητικού, η αυτόματη ανάγνωση των συνοδευτικών εγγράφων (όπως π.χ. το εκκαθαριστικό), η αυτοματοποιημένη έγκριση της αίτησης δανείου από τα στελέχη της Τράπεζας με χρήση ψηφιακών υπογραφών και η αυτοματοποιημένη εκταμίευση του δανείου.

Ανάπτυξη και Βελτίωση Πληροφοριακών Συστημάτων

Συστήματα Πληρωμών και Καταθέσεων

Κατά τη διάρκεια του 2018, η Τράπεζα Πειραιώς έγινε η πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα η οποία συνδέθηκε με την πλατφόρμα Global Payments Innovation (GPI) της SWIFT, προσφέροντας στους πελάτες της αναβαθμισμένες υπηρεσίες εξυπηρέτησης των πληρωμών τους.

Μέσα από τις τροποποιήσεις και τις επεκτάσεις που έγιναν στα συστήματα Διαχείρισης Εμβασμάτων και της winbank, οι πελάτες μπορούν να εντοπίζουν και να παρακολουθούν την πορεία των πληρωμών τους από τη στιγμή της αποστολής μέχρι την πίστωση του δικαιούχου στην παραλήπτρια τράπεζα.

Το προϊόν «Εμπορικό Έμβασμα» στοχεύει στην εξυπηρέτηση απλών εισαγωγών και λοιπών υποχρεώσεών τους στο εξωτερικό, προσφέροντας χαμηλότερο κόστος και κυρίως ευκολότερη και πλήρως αυτοματοποιημένη διαδικασία αποστολής μέσω winbank, χωρίς να απαιτείται επίσκεψη του πελάτη στο κατάστημα.

Οι πληρωμές λογαριασμών και γενικότερα υποχρεώσεων προς Τρίτους που γίνονται από τους πελάτες στα Καταστήματα του δικτύου της Τράπεζας διασυνδέθηκαν με την e-signature πλατφόρμα της Τράπεζας. Έτσι, εκτός από τη μείωση του κόστους και του «οικολογικού αποτυπώματος» της Τράπεζας από τη μείωση των εκτυπώσεων, η όλη διαδικασία στο κατάστημα έγινε ασφαλέστερη, συντομότερη και πολύ πιο απλή.

Επενδυτικά Συστήματα

Υλοποιήθηκε νέα εφαρμογή Investments Online System (IOS), η οποία διαχειρίζεται τα Επενδυτικά Χαρτοφυλάκια των πελατών της Τράπεζας. Μέσω αυτής καθιερώνεται η έννοια του «Επενδυτικού Χαρτοφυλακίου» ως νέα οντότητα η οποία ομαδοποιεί την εμφάνιση και διαχείριση επιμέρους επενδυτικών προϊόντων σε ένα νέο και ενιαίο λειτουργικό περιβάλλον.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες ομαδοποιούνται σε δύο διευρυμένες κατηγορίες παρεχόμενης υπηρεσίας είτε «Λήψης και Διαβίβασης» είτε «Εν Λευκώ Διαχείρισης Χαρτοφυλακίου».

Στο πλαίσιο του θεσμικού πλαισίου MiFID II και των οδηγιών MiFIR, υλοποιήθηκε νέα λειτουργικότητα στην εφαρμογή των Statements Ομολόγων, ώστε μέσω επιλογής του χρήστη να ορίζεται η ένταξη των ανοιχτών λογαριασμών φύλαξης χωρίς ενεργό υπόλοιπο αλλά και η τροποποίηση του κύκλου επεξεργασίας και εξαγωγής των Statements από ετήσιο σε τριμηνιαίο.

Μέσα στο 2018 υλοποιήθηκε νέα λειτουργικότητα για τη μετατροπή υφιστάμενων Αμοιβαίων Κεφαλαίων της Πειραιώς ΑΕΔΑΚ σε Αμοιβαία Κεφάλαια Share Classes. Η εν λόγω υλοποίηση δίνει τη δυνατότητα στους διαχειριστές των αμοιβαίων κεφαλαίων να διαφοροποιούν την Πολιτική Προμηθειών ανά share class και πελάτη.

Με σκοπό τη συμμόρφωση των διαδικασιών της Τράπεζας με τις διατάξεις του πλαισίου GDPR, τροποποιήθηκαν τα έντυπα τα οποία παράγονται κατά τη συμμετοχή σε:

01. Προθεσμιακές Καταθέσεις «Εγγυημένου Κεφαλαίου» (Δυναμικές Αποδόσεις).
02. Προϊόντα Αμοιβαίων Κεφαλαίων.
03. Όλα τα Ασφαλιστικά προϊόντα ERGO και NN.

Συστήματα υποστήριξης ATMs/Καρτών/Switching

Μέσα στο 2018 υλοποιήθηκε έργο που περιλαμβάνει αυτοματοποίηση αιτημάτων καρτών μέσω του πελατοκεντρικού συστήματος ICE. Το συγκεκριμένο έργο εντάσσεται στο πλαίσιο μίας διαδικασίας η οποία προδιαγράφει τον εκσυγχρονισμό του μηχανισμού υποβολής, διαχείρισης και αρχειοθέτησης των αιτημάτων καρτών, μέσω κοινής ηλεκτρονικής εφαρμογής στην οποία θα έχουν πρόσβαση το Δίκτυο Καταστημάτων, το Contact Center, το τμήμα της Εξυπηρέτησης Πελατών της Λιανικής Τραπεζικής, καθώς και λοιπές Μονάδες της Τράπεζας που διαχειρίζονται αιτήματα καρτών.

Μέσω των αυτοματοποιήσεων επιτυγχάνεται σημαντική μείωση κόστους αλλά και μείωση του χρόνου απόκρισης, με θετικό αντίκτυπο τόσο στους πελάτες όσο και στους αιτούντες των μεταβολών.

Ολοκληρώθηκε επίσης επιτυχώς το έργο για τη διασύνδεση του συστήματος SafeGuard που διαχειρίζεται η Μονάδα Fraud με τα συστήματα πιστωτικών και προπληρωμένων καρτών της Euronet, με στόχο το real-time blocking/unblocking των καρτών και την ταχύτερη και ορθότερη διαχείριση και αντιμετώπιση περιστατικών fraud.

Συστήματα Πιστοδοτήσεων

Υλοποιήθηκε πλατφόρμα για τη διασύνδεση του πληροφοριακού συστήματος του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας με την Τράπεζα Πειραιώς για την εξυπηρέτηση του προγράμματος «Εξοικονόμηση Κατ' Οίκον ΙΙ». Η συγκεκριμένη λύση, μέσω της νέας ροής, προσφέρει τη δυνατότητα χορήγησης δανείου με επιδοτούμενους τόκους.

Στο πλαίσιο του έργου "e-loan by winbank", αναπτύχθηκε υποδομή για την ηλεκτρονική υποβολή, εκταμίευση, αποθήκευση και ανάκτηση εγγράφων του καταναλωτικού δανείου του πελάτη.

Στο πλαίσιο εφαρμογής της αναβαθμισμένης Πιστωτικής Πολιτικής Ιδιωτών υλοποιήθηκε νέα αυτόματη ανάθεση αιτημάτων στεγαστικών δανείων σε εγκριτικά επίπεδα (Analyst, Credit analyst, Credit officer, Subject matter expert, Head, Director).

Υπό το ίδιο πρίσμα, αυτοματοποιήθηκαν υπολογισμοί, χωρίς παρέμβαση εγκριτικού στον υπολογισμό MDI (Monthly Disposal Income) και των κανόνων της αυτοματοποίησης Αξιολόγησης Αιτημάτων (ACAT).

Με σκοπό την πλήρη συμβατότητα με τις αρχές του πλαισίου GDPR, υλοποιήθηκαν νέες λειτουργικότητες και τροποποιήσεις στις εφαρμογές του e-loan, Key2business και Velti και ενημερώθηκαν οι όροι των δανειακών συμβάσεων.

Έγιναν βελτιώσεις και προσθήκες στην Position. Συγκεκριμένα, αποτυπώνονται πλέον τα Όρια Αγοράς Επιταγών, ανείσπρακτες προμήθειες Εγγυητικών Επιστολών, τυχόν υπόλοιπα του πιστούχου στην Πειραιώς Leasing, τυχόν πιστωτικά υπόλοιπα ή/και μη εκκαθαρισμένα ποσά από εκκρεμείς επιταγές.

Στο πλαίσιο του έργου «Αξιολόγηση σύνθετων χρηματοδοτήσεων μέσω χρήσης scoring cards», και για τις ειδικές κατηγορίες δανεισμού, δίνεται η δυνατότητα καταχώρισης και απεικόνισης του Specialized Lending Rating, σε επίπεδο δανείου/ορίου. Οι αντίστοιχες πληροφορίες καταχωρίζονται στο σύστημα MRA και αντλούνται μέσω του συστήματος LOS.

Αναπτύχθηκαν βελτιώσεις στις καρτέλες δανείου για παραμετρική αλλαγή ονομασίας προϊόντος υπό συνθήκες: security, πωλήσεις, παραμετρικό αρχείο για καταχώριση περιγραφών. Επίσης, έγιναν βελτιώσεις στο πρόγραμμα παραγωγής κινήσεων ανοικτών δανείων και προστέθηκαν επιπλέον πληροφορίες στις εγγραφές καρτέλας ώστε στα Ομολογιακά Δάνεια να αποθηκεύεται η ημερομηνία αναφοράς σχετικά με την παρακράτηση φόρου. Τροποποιήθηκαν η αντιστοίχιση κινήσεων Ομολογιακών δανείων για κινήσεις παρακράτησης φόρου και η εκτύπωση καρτέλας για την υποστήριξη περιγραφών μέχρι 100 χαρακτήρες.

Στο πλαίσιο ευθυγράμμισης με τα διεθνή λογιστικά πρότυπα ΔΠΧΑ 9, πραγματοποιήθηκαν οι ακόλουθες υλοποιήσεις:

01. Χαρακτηρισμός δανείου, κατά ΔΠΧΑ 9 (classification, derecognition), με παρακολούθηση σε διαφορετικούς λογαριασμούς Γενικής Λογιστικής ανάλογα με την κατηγορία.
02. Υπολογισμός Effective Interest Rate (EIR) και υπολοίπων, κατά ΔΠΧΑ 9. Έγιναν οι κατάλληλες τροποποιήσεις, ώστε να είναι δυνατή η ξεχωριστή παρακολούθηση των ποσών που παράγει το σύστημα (τόκος-εισφορά κ.λπ.) και των τόκων επί αυτών, και δημιουργήθηκαν νέα δοσολόγια για τις ανάγκες τροφοδότησης του συστήματος υπολογισμού. Δημιουργήθηκε παραμετρικό αρχείο εξόδων και χρεώσεων για αποθήκευση πρόσθετων πληροφοριών για ΔΠΧΑ. Υλοποιήθηκαν προγράμματα για αποθήκευση παγωμένης εικόνας σε περίπτωση μεταβολών.

Συστήματα Business Process Management

Με σκοπό την κάλυψη αναγκών του προτύπου Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (GDPR), αναπτύχθηκε και παραδόθηκε νέα εφαρμογή μέσω της οποίας είναι δυνατή η τήρηση αρχείου πρόσθετων πράξεων και ερωτηματολογίων για τις συμβάσεις της Τράπεζας με Τρίτους, η αναζήτηση και η προβολή αυτών.

Υλοποιήθηκε νέα εφαρμογή «Διαχείριση Αιτημάτων Καρτών» μέσω της οποίας το τμήμα Εξυπηρέτησης Καρτών παραλαμβάνει και διαχειρίζεται τα αιτήματα τα οποία αφορούν πελατειακές κάρτες. Τα αιτήματα εκκινούν από το κατάστημα μέσω του Πελατοκεντρικού Συστήματος της Τράπεζας (Integrated Customer Environment -ICE) με άμεση διασύνδεση με το εργαλείο Appian.

Εμπλουτίσθηκε η εφαρμογή Merchant Acquiring με νέες λειτουργικότητες όπως η υποστήριξη Αποθήκης Instant Pos (παράδοση τερματικού από το κατάστημα στον πελάτη), νέα εμπορική πολιτική, ενσωμάτωση web e-signature, παρακολούθηση ασφαλιστικής ενημερότητας των πελατών με ενεργή σχέση Acquiring και εγκεκριμένη προεξόφληση άτοκων δόσεων, ενημέρωση αρμόδιων Μονάδων και αυτόματη κατάργηση προεξόφλησης σε περίπτωση λήξης της ασφαλιστικής ενημερότητας.

Στο πλαίσιο πληροφόρησης για παρακολούθηση POS Profitability μέσω των συναλλαγών από το Merchant Acquiring υλοποιήθηκαν νέες λειτουργικότητες στα Business Activity Monitoring Dashboards, καθώς και Reporting Tool.

Υλοποιήθηκε νέο προϊόν εμβασμάτων Ηλεκτρονικής Τραπεζικής (winbank) για Επιχειρηματικούς πελάτες μέσω της εφαρμογής Εμβασμάτων του εργαλείου Appian.

Συστήματα Business Intelligence & CRM

Advanced Analytics-Artificial Intelligence Projects

Αποκτήθηκε ειδικός εξοπλισμός επεξεργασίας τεράστιων όγκων δεδομένων, εγκαταστάθηκε ειδικό λογισμικό, στελεχώθηκε εξειδικευμένη ομάδα και εκπαιδεύτηκε σε νέες τεχνολογίες. Αξιοποιώντας τις υπάρχουσες δομές (Data Warehouse, Piraeus Performance Management, Big Data), υλοποιήθηκε ανάπτυξη των πρώτων εφαρμογών Artificial Intelligence (AI), όπως:

01. Πρόβλεψη Αθέτησης Δανειακής Υποχρέωσης (Probability of Default). Δημιουργία μοντέλου για την πρόβλεψη της πιθανότητας αθέτησης δανειακής δόσης σε μελλοντική χρονική στιγμή.
02. Ανίχνευση Πιστωτικής Απάτης (Credit Fraud Detection). Δημιουργία αλγορίθμου τεχνητής νοημοσύνης για τον έγκαιρο εντοπισμό και αποτροπή πιστωτικής απάτης.
03. Πρόβλεψη Απώλειας Πελατών (Churn Analysis). Δημιουργία αλγορίθμου τεχνητής νοημοσύνης για την πρόβλεψη της ενδεχόμενης αποχώρησης πελατών μέσα στο επόμενο εξάμηνο.

Big Data & Data Analytics

Στο πλαίσιο της στρατηγικής για την ενσωμάτωση των Big Data τεχνολογιών στις διαδικασίες υποστήριξης και λήψης αποφάσεων ολοκληρώθηκε εγκατάσταση πλήρους αρχιτεκτονικής Big Data με ενσωμάτωση άνω των δέκα νέων τεχνολογιών τόσο σε παραγωγικό όσο και σε περιβάλλον ανάπτυξης. Επιπρόσθετα, ενσωματώθηκαν δεδομένα από πολλές και ετερόκλιτες πηγές, παράγωγα στατιστικά (augmented data) και αποτελέσματα αναλύσεων που αφορούν τον πελάτη.

Η εφαρμογή ICE, το Πελατοκεντρικό Σύστημα της Τράπεζας, ανανεώθηκε μέσα στο 2018 και παρέχεται πλέον στους χρήστες σε web περιβάλλον. Το νέο ICE, με τα εργαλεία που συγκεντρώνει, αποτελεί ένα πωλησιακό μέσο του Δικτύου Καταστημάτων, με σκοπό να συνεισφέρει στις εργασίες των χρηστών ως προς την επίτευξη των στόχων του Δικτύου Καταστημάτων. Γενικότερα, προσφέρει στον χρήστη ένα φιλικό, εύχρηστο και ευχάριστο περιβάλλον εργασίας, μέσω του οποίου είναι δυνατή η ανταλλαγή πληροφοριών, η επεξεργασία δεδομένων, η εκτέλεση εργασιών και η εύκολη και γρήγορη επίτευξη των στόχων του.

Αναπτύχθηκε η λειτουργικότητα της διάθεσης δέσμης προϊόντων για τους νέους πελάτες, με σκοπό τη διεύρυνση σχέσεων των νέων πελατών με την Τράπεζα και τη μείωση κόστους εξυπηρέτησης και διαχείρισής τους.

yellow

Το 2018 αποτέλεσε τον 2ο χρόνο λειτουργίας της υπηρεσίας yellow, κατά τον οποίο σημειώθηκε αύξηση στους πελάτες κατά 51%, με τον ημερήσιο μέσο όρος εγγραφών στην υπηρεσία να φτάνει στους 1.900 πελάτες, ενώ ο μέσος όρος μηνιαίων συναλλαγών ανήλθε κατά το earn στις 11.500.000 και κατά το redemption στις 380.000.

Campaign

Ολοκληρώθηκε η ανάπτυξη μεθοδολογίας λαμβάνοντας υπόψη τους επιχειρησιακούς στόχους της Τράπεζας και την αξιολόγηση του δημογραφικού προφίλ κάθε πελάτη, της συνολικής προϊοντικής και συναλλακτικής δραστηριότητάς του, καθώς και της απόκρισής του σε προηγούμενες επικοινωνίες. Συγκεκριμένα, παρέχεται η δυνατότητα της διαφορετικής αποτύπωσης των απαντήσεων ανά τύπο προωθητικής ενέργειας, η προώθηση προϊόντων/υπηρεσιών της Τράπεζας για τα οποία δεν δίνεται σήμερα η δυνατότητα online απόκτησης και ο εμπλουτισμός των διαθέσιμων καναλιών επικοινωνίας για την υποστήριξη προωθητικών ενεργειών.

Λειτουργία και Τεχνολογικές Υποδομές

Υποδομές Δικτύου Καταστημάτων

Με συνέπεια στον στόχο για συνεχή βελτίωση της απόδοσης των Τεχνολογικών Υποδομών του Δικτύου της Τράπεζας και την παροχή αναβαθμισμένων υπηρεσιών προς τους εσωτερικούς και εξωτερικούς πελάτες πραγματοποιήθηκε και ολοκληρώθηκε μία σειρά από επεμβάσεις με σημαντικότερες τις ακόλουθες:

Η υποδομή μίας νέας υπηρεσίας, της Piraeus Bank TV, που δίνει τη δυνατότητα για μετάδοση ενημερωτικών μηνυμάτων προς το σύνολο του προσωπικού χωρίς επίπτωση στους δικτυακούς πόρους. Η υλοποίηση αφορά τη μετάδοση multicast stream video σε όλους τους προσωπικούς υπολογιστές και ταυτόχρονα μετάδοση ήχου σε όλα τα τηλέφωνα της Τράπεζας. Η παρακολούθηση του video γίνεται εύκολα και απλά. Εναλλακτικά, αν δεν είναι εφικτή η ακρόαση του ήχου μέσω του υπολογιστή, δίνεται η δυνατότητα ο ήχος να ακούγεται από το τηλέφωνο μέσω της εφαρμογής Piraeus Bank Radio που έχει

εγκατασταθεί στα τηλέφωνα. Με την υπηρεσία αυτή επιτυγχάνεται:

01. Αξιοποίηση της υφιστάμενης δικτυακής υποδομής της Τράπεζας, μεταδίδοντας την εικόνα με τεχνολογία που δεν επιβαρύνει τη λειτουργία του δικτύου.
02. Το περιεχόμενο της προβολής μπορεί να είναι προεγγεγραμμένο ή να μεταδίδεται ζωντανά, επιτρέποντας να αναμεταδίδονται σε όλο τον Οργανισμό μεγάλα εταιρικά γεγονότα και ανακοινώσεις.

Η ενίσχυση του τηλεπικοινωνιακού δικτύου με την αναβάθμιση κυκλωμάτων MPLS Forthnet σε VDSL σε 47 Καταστήματα. Παράλληλα, συνεχίστηκαν οι εργασίες τακτοποίησης και προληπτικής συντήρησης του εξοπλισμού των data rooms σε 500 Καταστήματα του δικτύου. Οι εργασίες στοχεύουν στην οργάνωση και τυποποίηση της εικόνας του εξοπλισμού στα data centers των Καταστημάτων και στη μείωση του χρόνου που απαιτείται για την αποκατάσταση της λειτουργίας σε περίπτωση διακοπής ή την προσθήκη μίας νέας σύνδεσης.

Συσκευές αυτόματης εξυπηρέτησης πελατών

Στοχεύοντας στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες και στη διασφάλιση της λειτουργίας των Συστημάτων Αυτόματων Συναλλαγών (Automated Payment Systems -APS) πραγματοποιήθηκε μία σειρά από επεκτάσεις και βελτιώσεις για την ενίσχυση του Δικτύου με νέα σημεία και υπηρεσίες. Ειδικότερα:

Το δίκτυο ATMs Καταστημάτων ενισχύθηκε με 17 εγκαταστάσεις ATMs με online καταθετήριο ανεβάζοντας το συνολικό αριθμό σε 537 συσκευές. Αντικαταστάθηκαν 114 συσκευές ATMs λόγω παλαιότητας με αντίστοιχες νεότερης τεχνολογίας φθάνοντας συνολικά τις 282 αντικαταστάσεις, στο πλαίσιο του έργου εκσυγχρονισμού δικτύου ATMs (Καταστημάτων με online καταθετήριο και off-site).

Το δίκτυο των off-site ATMs διευρύνθηκε με συνολικά 94 νέες εγκαταστάσεις οι οποίες καλύπτουν τις επιχειρηματικές ανάγκες τόσο σε επιλεγμένα εμπορικά σημεία, για συναλλαγές Dynamic Currency Conversion (30 ATMs), όσο και σε off-site σημεία (64 ATMs) για την εξυπηρέτηση συναλλαγών λόγω κλεισίματος/συγχωνεύσεων καταστημάτων.

Για την ενίσχυση της ασφάλειας και προστασίας του δικτύου ATMs ολοκληρώθηκε εγκατάσταση συστήματος προστασίας από επιθέσεις με εκρηκτικά σε 101 επιλεγμένα ATMs του δικτύου.

Το δίκτυο των APS επεκτάθηκε κατά 16 επιπλέον συσκευές. Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Οδηγία για τον έλεγχο της ποιότητας των χαρτονομισμάτων, πραγματοποιήθηκε η εγκατάσταση νέας έκδοσης BNA template στις συσκευές APS Unixfor (11-EU-09) και Printec (11-EU-10).

Στο δίκτυο OLIS προστέθηκαν συνολικά 113 νέα καταθετήρια OLIS/Coincars σε πελάτες για την υπηρεσία Bank-In-Office.

Αναβάθμιση Τεχνολογικών Υποδομών Μηχανογραφικών Κέντρων

Αναβάθμιση των Κεντρικών συστημάτων (AS/400) στην έκδοση του λειτουργικού συστήματος V7R3 με όφελος κυρίως στη βελτίωση απόδοσης και στις νέες λειτουργικές δυνατότητες για αναλυτικά security, audit logs, στατιστικά απόδοσης, database query services.

Αναβάθμιση του μηχανισμού μετάβασης εφαρμογών (Site Recovery Manager) στο εναλλακτικό μηχανογραφικό κέντρο προκειμένου, σε περίπτωση οποιασδήποτε καταστροφής (μερικής ή ολικής) ή και σφάλματος μέρους της υποδομής, να μεταφέρονται οι εφαρμογές στο Εναλλακτικό Κέντρο, διασφαλίζοντας έτσι την υψηλή διαθεσιμότητα των εφαρμογών.

Βελτίωση/Αναβάθμιση εφαρμογών της Τράπεζας

Υποδομή video banking: Ολοκλήρωση και παραγωγική λειτουργία της υποδομής και εφαρμογής διασύνδεσης video για πελάτες της winbank. Η εν λόγω λειτουργικότητα είναι ενσωματωμένη (embedded) στη winbank και εξυπηρετείται μέσω των συνεργατών της PDS και για συγκεκριμένο πελατολόγιο (affluent πελάτες). Παρέχονται δυνατότητες απομακρυσμένης υποστήριξης, click 2 chat, ανταλλαγής εγγράφων, παρουσίασης νέων προϊόντων και υπηρεσιών, πάντα μέσω ασφαλούς πρωτοκόλλου επικοινωνίας (SSL certificates) και κρυπτογράφησης ώστε να διασφαλίζονται το απόρρητο των συναλλαγών και η προστασία των δεδομένων.

Αναβάθμιση Τεχνολογικών Υποδομών Κεντρικών Υπηρεσιών

Με στόχο τη βελτίωση λειτουργίας των συστημάτων των χρηστών και της δημιουργίας ενιαίου λειτουργικού περιβάλλοντος συνεχίστηκαν οι εργασίες αναβάθμισης των σταθμών εργασίας Κεντρικών Υπηρεσιών σε περιβάλλον Windows 10. Συνολικά ολοκληρώθηκαν 6.150 (2.250 κατά το έτος 2018) σταθμοί εργασίας σε σύνολο 7.100. Παράλληλα με την αναβάθμιση γίνεται και αντικατάσταση των παλαιών με πιο σύγχρονους υπολογιστές.

Στο πλαίσιο αναβάθμισης υποδομών στα κεντρικά κτήρια ολοκληρώθηκε μία σειρά από αντικαταστάσεις, αναγκαίες λόγω παλαιότητας του εξοπλισμού, δρομολογητών (Huawei routers) και switches με νέους αυξημένων δυνατοτήτων.

Βάσει κανονιστικών απαιτήσεων για την καταγραφή κλήσεων (voice recording) ολοκληρώθηκε η ανάπτυξη νέου τρόπου φωνητικής ανακοίνωσης προς τον πελάτη. Μέχρι σήμερα τα μηνύματα αναπαράγονταν στα σημεία κεντρικών διασυνδέσεων μεταξύ της Τράπεζας και του παρόχου τηλεφωνίας.

Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων

Βελτιώσεις σε υποδομές ασφάλειας

Για την απρόσκοπτη λειτουργία των υποδομών, την παρακολούθηση και μείωση των κινδύνων που την απειλούν και την ασφάλεια των δεδομένων πραγματοποιήθηκε μία σειρά από έργα:

01. Αναβάθμιση firewalls σε κεντρικά κτήρια και συστήματα Network security (νέο VS Extranet firewall, AnyConnect Upgrade).
02. Ενεργοποίηση ειδικού λογισμικού (dhcp snooping και arp inspection), με στόχο τη βελτίωση της ασφάλειας πρόσβασης τρίτων στο εσωτερικό δίκτυο της Τράπεζας (περιλαμβάνονται τα Κεντρικά κτήρια της Τράπεζας), καθώς και της προστασίας των συστημάτων και των χρηστών του δικτύου από τους ιούς. Οι εργασίες ενεργοποίησης έχουν ολοκληρωθεί σε 32 Κτήρια Διοίκησης.
03. Επέκταση με προσθήκη περισσότερων ελέγχων για το έργο 802.1x, με στόχο την πληρέστερη διαχείριση laptops κατά την είσοδο στο δίκτυο της Τράπεζας.

Για την κάλυψη απαιτήσεων συμμόρφωσης με το πρότυπο PCI DSS πραγματοποιήθηκαν εργασίες στα συστήματα Safeguard και Authentic, μεταξύ των οποίων, συντήρηση της βάσης δεδομένων για τη μείωση των απαιτήσεων σε χωρητικότητα storage και διατήρηση ταχείας απόκρισης στις συναλλαγές, εγκατάσταση patches εφαρμογής στο παραγωγικό σύστημα, προετοιμασία για PCI assessment. Επίσης υπήρξε συνεργασία με το τμήμα Cards και Self Service για την προετοιμασία των HSMs για το έργο e-pin.

Έλεγχοι ασφαλείας πληροφοριακών συστημάτων και υποδομών

Στο πλαίσιο ελέγχων της ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων της Τράπεζας και

των θυγατρικών της, εσωτερικού και εξωτερικού, υλοποιήθηκε ένα πλήθος προγραμματισμένων περιοδικών αλλά και έκτακτων ελέγχων. Συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκαν επανειλημμένα, τόσο από εξειδικευμένους μηχανικούς της Τράπεζας όσο και από συμβεβλημένους εξωτερικούς συνεργάτες, δοκιμές παρείσδυσης (penetration tests) και έλεγχοι ανίχνευσης ευπαθειών (vulnerability assessments) στις εφαρμογές Ηλεκτρονικής Τραπεζικής, σε Πληροφοριακούς ιστότοπους του Ομίλου και των θυγατρικών (εσωτερικού-εξωτερικού), καθώς και σε διάφορες εφαρμογές (συμπεριλαμβανομένων και των εφαρμογών κινητών τηλεφώνων), εξυπηρετητές και βάσεις δεδομένων της Τράπεζας.

Βελτιστοποίηση υφιστάμενων και εγκατάσταση νέων συστημάτων ασφάλειας

Με δεδομένες τις διαρκώς αυξανόμενες απαιτήσεις ασφάλειας συστημάτων και πληροφοριών, πραγματοποιήθηκε επαναξιολόγηση των υπάρχοντων συστημάτων ασφάλειας, ανασχεδιασμός και βελτιστοποίηση του παρεχόμενου επιπέδου προστασίας.

Αναβαθμίστηκαν συστήματα ασφάλειας της Τράπεζας σε επίπεδο νεότερης έκδοσης ή αντικατάστασης με σκοπό την ενδυνάμωση της ασφάλειας της Τράπεζας. Επίσης, έγιναν δοκιμές σε συστήματα ασφάλειας που χρησιμοποιούν νέες τεχνολογίες και μεθόδους ανίχνευσης απειλών στο δίκτυο της Τράπεζας με σκοπό την αξιολόγηση και προσαρμογή τους στο περιβάλλον της Τράπεζας για μελλοντικό ενδεχόμενο απόκτησης.

Για την άμεση ανίχνευση και αντιμετώπιση διαφόρων κατηγοριών περιστατικών και επιθέσεων στις υπηρεσίες που προσφέρει, Η Τράπεζα χρησιμοποιεί εξειδικευμένη παρεχόμενη υπηρεσία Security Monitoring και Advanced Cyber Threat Management. Το σύνολο των logs των κρίσιμων για την ασφάλεια συστημάτων αποστέλλονται σε SOC (Security Operations Center) και παρακολουθούνται 24x7x365. Το τμήμα ασφάλειας του Ομίλου Πειραιώς ενημερώνεται άμεσα για κάθε περιστατικό παραβίασης που προκύπτει, έτσι ώστε, εφόσον χρειαστεί, να γίνουν άμεσα οι κατάλληλες ενέργειες και να εφαρμοστούν τα προβλεπόμενα μέτρα προστασίας.

Πιστοποίηση κατά PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard)

Η Τράπεζα πιστοποιείται κάθε χρόνο, αδιαλείπτως από το 2011, σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standards). Η πιστοποίηση γίνεται από εξειδικευμένη εταιρεία του εξωτερικού και αφορά την ασφάλεια της αποθήκευσης, διακίνησης και επεξεργασίας δεδομένων ηλεκτρονικών συναλλαγών που διενεργούνται μέσω καρτών (πιστωτικών και χρεωστικών). Η Τράπεζα, για το 2018, πιστοποιήθηκε βάσει της τελευταίας έκδοσης του προτύπου PCI DSS v3.2.1.

Η συγκεκριμένη πιστοποίηση αποτελεί αναγνωρισμένο διεθνές πρότυπο και υποχρέωση συμμόρφωσης από όλους τους εμπλεκόμενους με τη διαχείριση δεδομένων καρτών, όπως εμπόρους, χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, οργανισμούς ή εταιρείες. Μέσω αυτής, παρέχονται επιπλέον επίπεδα διασφάλισης και εμπιστοσύνης προς τους πελάτες, τους μετόχους και τους συνεργάτες της Τράπεζας.

Πιστοποίηση κατά ISO/IEC 27001 του μηχανογραφικού κέντρου

Η Τράπεζα πιστοποιείται από εξειδικευμένη εταιρεία κάθε χρόνο, αδιαλείπτως από το 2010, με το διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο ISO/IEC 27001. Το πρότυπο εξετάζει το σύνολο των λειτουργιών που αφορούν την ασφάλεια, διαχείριση και λειτουργία του Μηχανογραφικού Κέντρου.

Το πρότυπο καλύπτει το ευρύτερο πλαίσιο σχεδιασμού, υλοποίησης, διαχείρισης και λειτουργίας διαδικασιών και μέτρων ασφάλειας πληροφοριών βάσει του οποίου οργανισμοί και επιχειρήσεις πιστοποιούν τα εγκατεστημένα σε αυτά Συστήματα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών. Η πιστοποίηση αυτή προσδίδει επιπλέον επίπεδα διασφάλισης και εμπιστοσύνης προς τους πελάτες και τους μετόχους της Τράπεζας.

Ανάλυση Κινδύνων-Risk Assessment

Στο πλαίσιο εφαρμογής του Πλαισίου Ασφάλειας αλλά και λόγω της πιστοποίησης κατά ISO 27001/2013 και κατά PCI DSS/v3.2.1, πραγματοποιείται σε ετήσια βάση αξιολόγηση των κινδύνων για τους πληροφοριακούς πόρους της Τράπεζας.

Χρησιμοποιείται εξειδικευμένη μεθοδολογία, η οποία βασίζεται σε διεθνείς αναγνωρισμένες πρακτικές και μεθοδολογίες. Η μεθοδολογία είναι εναρμονισμένη με το Risk Control Self Assessment (RCSA), το οποίο διεξάγεται από τη Μονάδα Διαχείρισης Λειτουργικού Κινδύνου (Operational Risk Management).

Εκπαίδευση προσωπικού

Έχοντας ως στόχο την κατά το δυνατόν ελαχιστοποίηση των κινδύνων εκ των έσω, όπως και την εκπλήρωση απαιτήσεων των πιστοποιήσεων ISO 27001 και PCI DSS, διοργανώθηκαν κατά τη διάρκεια του έτους σεμινάρια εκπαίδευσης με σκοπό την ενημέρωση του προσωπικού της Τράπεζας σε θέματα ασφάλειας πληροφοριών. Τα σεμινάρια διεξήχθησαν σε Κεντρικά κτήρια και αμφιθέατρα της Τράπεζας στην Αθήνα. Μέσα από τα σεμινάρια ενημερώνονται οι συμμετέχοντες εργαζόμενοι για τις έννοιες της κυβερνοασφάλειας, των κυβερνοαπειλών και των κυβερνοεπιθέσεων τις οποίες μπορούν να αντιμετωπίσουν εντός εργασιακού περιβάλλοντος. Επίσης, διεξήχθη ειδικό σεμινάριο για τα παιδιά των εργαζόμενων του Ομίλου και των παιδικών χωριών "SOS" με θέμα «Ασφαλής Χρήση Διαδικτύου: Take care – Be security @ware».

Κεντροποιημένες Εργασίες Υποστήριξης

Σκοπός της Μονάδας είναι η παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου στους εσωτερικούς και εξωτερικούς της πελάτες σε συνδυασμό με την προσήλωση στην αποδοτικότερη διαχείριση των διαθέσιμων πόρων. Τα παραπάνω επιτυγχάνονται με την όσο το δυνατόν καλύτερη οργάνωση των καθημερινών εργασιών, τη βέλτιστη αξιοποίηση του προσωπικού, την ταχύτερη διεκπεραίωση των αιτημάτων και, τέλος, την αναθεώρηση-βελτιστοποίηση των διαδικασιών και των τεχνολογικών υποδομών, όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο.

Το 2018 η Μονάδα κλήθηκε να φέρει εις πέρας αυξημένους όγκους εργασιών σε όλους τους τομείς δράσης της, πλην των κατασχετηρίων, όπου σημειώθηκε μείωση λόγω της στοχευμένης αποστολής ηλεκτρονικών κατασχετηρίων από την ΑΑΔΕ.

Ενδεικτικές δράσεις που υλοποιήθηκαν μέσα στο έτος αφορούσαν τα εξής:

01. Ανάληψη εργασιών υποστήριξης του Εξωδικαστικού Συμβιβασμού (OCW) όσον αφορά τον έλεγχο και την ταυτοποίηση κωδικών πελατών.
02. Υποστήριξη του Γραφείου Διακυβέρνησης Δεδομένων Ομίλου (DGO) αναφορικά με ενέργειες διόρθωσης στοιχείων πελατών οριστικής καθυστέρησης.
03. Ανασχεδιασμός της εφαρμογής διαχείρισης των κατασχετηρίων (έργο σε εξέλιξη).

Τον Ιούνιο του 2018 ξεκίνησε η λειτουργία ενός νέου χώρου, των Μονάδων Κεντροποιημένων Εργασιών Υποστήριξης (Central Administrations Units). Οι εν λόγω Μονάδες δη-

μιουργήθηκαν με σκοπό την εκτέλεση σε κεντροποιημένη βάση ενός ευρέος φάσματος υποστηρικτικών εργασιών με διττό ρόλο: τη θετική συμβολή σε έργα της Τράπεζας, όπως Data Governance, Εμπορικό Έμβασμα κ.ά., και την εξοικονόμηση κόστους από εργασίες που για αρκετά έτη είχαν ανατεθεί σε εξωτερικούς συνεργάτες.

Διαχείριση Χρηματικού

Η Τράπεζα Πειραιώς αποτελεί την πρωτοπόρο τράπεζα στην Ελλάδα στην παροχή υπηρεσιών διαχείρισης μετρητών και αξιών, παρέχοντας υπηρεσίες υψηλής ποιότητας σε επιχειρήσεις και ιδιώτες, οι οποίοι εμπιστεύονται την αξιοπιστία του ονόματος της Τράπεζας για τη διαχείριση των μετρητών τους. Παράλληλα, η Τράπεζα Πειραιώς αποτελεί τον βασικό και εξειδικευμένο προμηθευτή και διαχειριστή συναλλάγματος στην ελληνική αγορά, ενώ είναι η μοναδική εμπορική τράπεζα στη χώρα με ειδίκευση σε συναλλαγές Επενδυτικού Χρυσού (Gold Bars και Sovereigns).

Κέντρα Διαχείρισης Χρηματικού

Δεδομένου ότι η Τράπεζα διαθέτει το πλέον διευρυμένο δίκτυο σημείων όπου εκτελούνται συναλλαγές με μετρητά (Καταστήματα, ATMs, APS, e-branches, Deposit Devices), η βέλτιστη διαχείριση του κύκλου αυτών είναι καθοριστικής σημασίας. Κεντρικό ρόλο στη διαχείριση αυτή διαδραματίζουν τα πέντε Κέντρα Διαχείρισης Χρηματικού που λειτουργεί η Τράπεζα, τα οποία το 2018 διαχειρίστηκαν πάνω από το 66% των αναγκών του χρηματοεφοδιασμού των καταστημάτων και των ATMs και το 69% των μετρητών των Corporate Clients.

Εντυπωσιακά ήταν, επίσης, τα αποτελέσματα της ορθολογικής διαχείρισης των μετρητών των Κέντρων Διαχείρισης Χρηματικού σε σύγκριση με το 2017. Τα μέσα υπόλοιπα των ταμείων τους μειώθηκαν κατά 13%, ενώ το ποσοστό ανακύκλωσης και άμεσης επανακυκλοφορίας των χαρτονομισμάτων άγγιξε το 54% των εισροών τους, συμβάλλοντας στη θεαματική περαιτέρω μείωση του κόστους των χρηματαποστολών κατά 38% σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

Συνολικό Κόστος Διακίνησης Μετρητών

Τα αποτελέσματα της προσπάθειας βελτιστοποίησης της συνολικής διαχείρισης των μετρητών του Δικτύου Καταστημάτων και των off-site ATMs είναι αξιοσημείωτα. Για το 2018, η συνολική δαπάνη των χρηματαποστολών που επιβάρυνε την Τράπεζα για τις ανάγκες του Δικτύου της μειώθηκε κατά 17%. Η μείωση του κόστους επιτεύχθηκε χωρίς να επιβαρυνθεί αναλογικά το ύψος του λιμνάζοντος χρήματος, το οποίο σε επίπεδο ταμείου καταστημάτων εμφάνισε οριακή αύξηση της τάξεως του 1% και σε σύνολο Τράπεζας κατά 6%.

Αυτοματοποίηση Εργασιών Κέντρων Διαχείρισης Χρηματικού

Η Τράπεζα προχώρησε σε επενδύσεις για την περαιτέρω αυτοματοποίηση των εργασιών χρηματικού και τη σημαντική μείωση του υψηλού κόστους διαχείρισης των μετρητών. Το 2018, ξεκίνησε η τεχνολογική αναβάθμιση των Κέντρων Διαχείρισης Χρηματικού. Έχει ήδη υλοποιηθεί η πλήρης αυτοματοποίηση της διαχείρισης των κερμάτων, με ταυτόχρονη αύξηση της παραγωγικής ικανότητας του χώρου κατά 70% και μείωση του κόστους διαχείρισης κατά 43%.

Η αυτοματοποίηση των εργασιών επεκτείνεται και στη διαχείριση των χαρτονομισμάτων. Η Τράπεζα Πειραιώς, ο μοναδικός φορέας διαχείρισης μετρητών στην Ελλάδα με πλήρη συστημική παρακολούθηση των συναλλαγών μέσω του "Vault Management System", γίνεται και ο πρώτος φορέας που εισάγει στην Ελλάδα την τεχνολογία πλήρους και αυτόματης διαχείρισης των συναλλαγών των χαρτονομισμάτων μέσω της τεχνολογί-

ας "Header Card". Η τεχνολογία "Header Card", σε συνδυασμό με τα κορυφαία συστήματα διαχείρισης μετρητών, αυτοματοποιεί σε ακόμα μεγαλύτερο βαθμό την παραγωγική διαδικασία της διαχείρισης των χαρτονομισμάτων, παρέχοντας μοναδική ποιότητα και αξιοπιστία, καθώς και μείωση του κόστους της κεντρικής διαχείρισης σε ποσοστό άνω του 33%. Το έργο της αυτοματοποίησης της διαχείρισης των χαρτονομισμάτων εκτιμάται ότι θα είναι σε πλήρη εφαρμογή εντός του 2019.

Κίνηση Κεφαλαίων

Σημαντική ήταν η αύξηση στα αποτελέσματα της Κίνησης Κεφαλαίων για το 2018, τόσο στις εργασίες όσο και στα έσοδα, σημειώνοντας αύξηση 5% και 7%, αντίστοιχα, έναντι του 2017.

Η Τράπεζα Πειραιώς, αναγνωρίζοντας τις ανάγκες των πελατών της στην Κίνηση Κεφαλαίων και έχοντας ως πρωταρχικό μέλημα τη δημιουργία αξίας για αυτούς, προσέθεσε μία ακόμη δυνατότητα, την ανάπτυξη της νέας υπηρεσίας «Εμπορικό Έμβασμα». Η νέα αυτή υπηρεσία αφορά τη δυνατότητα αποστολής εμβάσματος στο εξωτερικό για την εξυπηρέτηση εμπορικών συναλλαγών μέσα από το ηλεκτρονικό κανάλι του winbank web banking, παρέχοντας έτσι στον πελάτη τη δυνατότητα να διαχειριστεί εύκολα και γρήγορα τις πληρωμές της επιχείρησής του που απαιτούν έγκριση στο πλαίσιο των capital controls. Ο πελάτης υποβάλλει πλέον ηλεκτρονικά το αίτημά του, καθώς και τα απαραίτητα δικαιολογητικά, κάτι για το οποίο μέχρι πρότινος απαιτούνταν η φυσική του παρουσία σε κατάστημα.

Πρωτοπόρος σε καινοτόμες υπηρεσίες και προϊόντα, η Τράπεζα Πειραιώς επιβεβαίωσε τον ενεργό της ρόλο στην παγκόσμια τραπεζική κοινότητα, με τη συμμετοχή της στην υπηρεσία Global Payments Innovations (GPI) του Swift, η οποία αποτελεί μία σύγχρονη υπηρεσία, με κύρια χαρακτηριστικά τη συνεχή, αδιάλειπτη και απρόσκοπτη ανίχνευση της συναλλαγής σε όλα τα στάδια, την ταχύτερη εκτέλεση της πληρωμής και την αμεσότητα της διαθεσιμότητας στον δικαιούχο. Παράλληλα, είναι η πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα, που προσφέρει τη συγκεκριμένη υπηρεσία, ανταλλάσσοντας GPI πληρωμές σε συνεργασία με τις μεγαλύτερες τράπεζες στον κόσμο. Επιπλέον, συμμετέχει μαζί με άλλες 14 global τράπεζες από όλο τον κόσμο, στον σχεδιασμό και την υλοποίηση μίας νέας added-value υπηρεσίας του GPI, τη "GPI pre-validation service".

Σε λειτουργικό επίπεδο, ολοκληρώθηκαν με απόλυτη επιτυχία έργα βελτιστοποίησης και αναβάθμισης των υπηρεσιών με αυτοματοποιημένες διαδικασίες και άρτια πληροφοριακά συστήματα. Ως απόρροια της επιτυχημένης αυτής προσπάθειας, ο βαθμός αυτοματοποίησης των εργασιών της Κίνησης Κεφαλαίων ξεπέρασε το 96%.

Αξιοσημείωτη, τέλος, ήταν η αύξηση χρήσης των ηλεκτρονικών μέσων έναντι των παραδοσιακών για τη διενέργεια εμβασμάτων σε σχέση με το 2017. Συγκεκριμένα, οι ηλεκτρονικές συναλλαγές έφτασαν στο 91% έναντι 87% το 2017, ενώ αντίστοιχα κινήθηκαν και οι προμήθειες, με το 48% επί συνόλου προμηθειών να έρχονται από τα ηλεκτρονικά κανάλια έναντι 40% το 2017.

Στόχοι 2019

01. Αύξηση της διείσδυσης στο πελατολόγιο Ιδιωτών και Μικρών Επιχειρήσεων και Επαγγελματιών.
02. Διεύρυνση παροχής υπηρεσιών πληρωμών μέσω digital καναλιών.
03. Υιοθέτηση νέων τεχνολογιών στον τομέα των πληρωμών, όπως τα πανευρωπαϊκά instant payments και εμπλουτισμός των υπηρεσιών swift gpi με νέα χαρακτηριστικά και δυνατότητες.

Θεματοφυλακή

Κατά τη διάρκεια του 2018, η Θεματοφυλακή, υποστηρίζοντας τις στρατηγικές κατευθύνσεις που είχαν τεθεί, επικεντρώθηκε στην παροχή της πληρέστερης δυνατής γκάμας υπηρεσιών μετα-συναλλακτικής δραστηριότητας (post-trading) στους θεσμικούς και ιδιώτες πελάτες της. Συνδυάζοντας τη γνώση της αγοράς, την πολύχρονη εμπειρία και τεχνογνωσία και ακολουθώντας τις τελευταίες τάσεις των χρηματοπιστωτικών αγορών και των κανονιστικών αλλαγών που τις πλαισιώνουν, συνεχίζει να υποστηρίζει υπεύθυνα και ενεργά τους θεσμικούς πελάτες της σε κάθε τους βήμα, με τέτοιο τρόπο ώστε οι προσφερόμενες υπηρεσίες να είναι προσιτές και καινοτόμες και να αναβαθμίζουν την καθημερινή τους δραστηριότητα.

Η βελτίωση της λειτουργικής αποδοτικότητας με έργα αυτοματοποίησης των συστημάτων, αναθεώρησης διαδικασιών, ελαχιστοποίησης του κινδύνου λαθών και μείωσης του κόστους διαχείρισης αποτέλεσε σταθερή προτεραιότητα για όλη τη χρονιά. Η σημαντική επένδυση στον εμπλουτισμό της τεχνογνωσίας των στελεχών της Θεματοφυλακής, τα οποία αποτελούν την κινητήριο δύναμή της, η ευελιξία, η προσαρμοστικότητα και η ενεργή ανταπόκριση στις προκλήσεις οδήγησαν στη μέγιστη δυνατή εξυπηρέτηση θεσμικών και ιδιωτών πελατών στο περιβάλλον των επενδυτικών περιορισμών.

Η προσήλωση, για μία ακόμη χρονιά, στην παροχή υψηλής ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών επισφραγίστηκε με τη διεθνή διάκριση των υπηρεσιών Θεματοφυλακής που έλαβε η Τράπεζα, κερδίζοντας το πρώτο βραβείο Global Excellence Award στον τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών (Relationship Management και Client Service), που απονεμήθηκε από τον διεθνή οργανισμό Global Custodian.

Η Τράπεζα Πειραιώς είναι η μόνη τράπεζα που λαμβάνει το βραβείο για δύο συνεχόμενες χρονιές. Στη διαδικασία αξιολόγησης συμμετείχαν πολυάριθμες διεθνείς τράπεζες, ενώ η κατάταξη προέκυψε μέσα από απαντήσεις 7.000 θεσμικών πελατών σε σχετικά ερωτηματολόγια που κατήρτησε ο εν λόγω οργανισμός.

Το βραβείο αυτό αποτελεί την αναγνώριση της δέσμευσης της Τράπεζας Πειραιώς αναφορικά με την υψηλή ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών στον χώρο του Custody και Securities Services και την ικανότητα δημιουργίας και καλλιέργειας μακροχρόνιων σχέσεων με τους πελάτες τόσο σε εγχώριο όσο και σε διεθνές επίπεδο.

Η Θεματοφυλακή της Τράπεζας Πειραιώς δεσμεύεται να παρέχει υψηλής ποιότητας υπηρεσίες, με πρωταρχικό γνώμονα την επιδίωξη μίας σχέσης συνεργασίας που βασίζεται στην εμπιστοσύνη. Η ικανοποίηση των πολυδιάστατων αναγκών των σύγχρονων επενδυτών επιτάσσει εξειδικευμένες λύσεις, τις οποίες προσφέρει η Τράπεζα Πειραιώς, συμβάλλοντας παράλληλα στον εκσυγχρονισμό του ελληνικού τραπεζικού συστήματος στον τομέας της κεφαλαιαγοράς.

Διαχείριση Πιστοδοτήσεων

Στο πλαίσιο της υλοποίησης των στρατηγικών προτεραιοτήτων του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς, η Διαχείριση Πιστοδοτήσεων συνέχισε την ήδη υιοθετηθείσα φιλοσοφία της ενεργητικής και αποτελεσματικής διαχείρισης των πελατών εταιρικής, εμπορικής, ναυτιλιακής και λιανικής τραπεζικής, με σκοπό τη μέγιστη συνεισφορά στις επιδόσεις της Τράπεζας. Με χρήση όλων των διαθέσιμων προϊοντικών καναλιών και έχοντας ως στόχο τον περιορισμό του λειτουργικού κινδύνου και την υψηλή εξυπηρέτηση του εσωτερικού και εξωτερικού πελάτη, το 2018, συμμετείχε ενεργά στην υλοποίηση δράσεων που συνεισφέρουν:

01. Στην υποστήριξη των αναγκών των δύο λειτουργικών πυλώνων Piraeus Core Bank και Piraeus Legacy Unit.
02. Στην ενίσχυση αυτοματοποιημένων διαδικασιών Back Office.
03. Στην παρακολούθηση καλυμμάτων και εξασφαλίσεων.
04. Στη βελτιστοποίηση του κόστους και την ενίσχυση της ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών.
05. Στη συνεχή και αποτελεσματική υποστήριξη των Μονάδων Front Office, προκειμένου να επιτευχθούν στρατηγικοί στόχοι όπως:
    - η αύξηση των εκταμιεύσεων νέων δανείων,
    - η αύξηση χρήσης των υφιστάμενων ορίων,
    - η αύξηση των δανειακών υπολοίπων Core πελατολογίου της Τράπεζας,
    - η αποτελεσματική διαχείριση των χαρτοφυλακίων,
    - οι πωλήσεις χαρτοφυλακίων NPEs της Τράπεζας,
    - η συμμετοχή στο πρώτο διατραπεζικό έργο διαχείρισης δανειακού χαρτοφυλακίου SOLAR.

Συγκεκριμένα, από πλευράς οργανωτικών αλλαγών και ανάληψης νέων εργασιών, ολοκληρώθηκαν:

01. Ο διαχωρισμός της Διαχείρισης Πιστοδοτήσεων σε δύο πυλώνες:
    - τη Διαχείριση Πιστοδοτήσεων Corporate και Λιανικής Τραπεζικής, που έχει την ευθύνη για τη διαχείριση πελατών του Core Bank και
    - τη Διαχείριση Αναδιαρθρώσεων, που έχει την ευθύνη για τη διαχείριση πελατών του PLU.
02. Η έναρξη λειτουργίας της νέας Μονάδας Διαχείριση Collaterals-Διαχείριση Έργων Υποστήριξης Πιστοδοτήσεων.
03. Η ένταξη των εργασιών διαχείρισης Κοινοπρακτικών δανείων στις αρμόδιες διαχειριστικές Μονάδες.
04. Η σύσταση Ομάδας για τον συντονισμό των εργασιών των Μονάδων διαχείρισης σε θέματα Κοινοπρακτικών Δανείων και για την καλύτερη επικοινωνία με τις Κοινοπραξίες και τις λοιπές τράπεζες.
05. Η ενσωμάτωση Μονάδων υποστήριξης εργασιών δανείων σε οριστική καθυστέρηση στη Διαχείριση Αναδιαρθρώσεων.

Από πλευράς βελτιστοποίησης εργασιών, παρεχόμενων υπηρεσιών και παρακολούθησής τους, η Διαχείριση Πιστοδοτήσεων συμμετείχε ενεργά, μεταξύ άλλων:

01. Στην υιοθέτηση ευέλικτων πρακτικών για την εξυπηρέτηση του εσωτερικού και εξωτερικού πελάτη, με παράλληλη ενίσχυση του πλαισίου παρακολούθησης λειτουργικών κινδύνων.
02. Στην υιοθέτηση μηχανισμών παρακολούθησης καλυμμάτων και εξασφαλίσεων με τον καθορισμό, τη συστηματική παρακολούθηση και τη σε βάθος εξέταση κατάλληλων KPIs που διασφαλίζουν την πληρότητα, ποιότητα και εγκυρότητα των δεδομένων.
03. Στην υποβολή προτάσεων για βελτιώσεις/αυτοματοποιήσεις σε ό,τι αφορά τη συντήρηση των collaterals και την επικαιροποίηση των διαδικασιών, με στόχο τη διασφάλιση και τη βελτίωση των ποιοτικών δεδομένων αλλά και τη διευκόλυνση του έργου των Μονάδων που υποστηρίζονται.
04. Στη συνέχιση της διαδικασίας επιλογής και χορήγησης δανείων σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕπ) στο πλαίσιο έκδοσης καλυμμένου ομολόγου (EIB Covered Bond).
05. Στη συνέχιση της προώθησης δράσεων και την αξιοποίηση Εθνικών ή/ και Ευρωπαϊκών Χρηματοδοτικών Εργαλείων για την παραγωγική ενίσχυση της οικονομίας, μέσω προγραμμάτων όπως «Εξωστρέφεια» σε συνεργασία με τον ΟΑΕΠ, μέσω χρηματοδοτήσεων σε συνεργασία με το Ελληνικό Επενδυτικό Ταμείο (IfG) και "EIB Grouped-Loans" μέσω της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων (ΕΤΕπ), μέσω προγραμμάτων COSME και InnovFin της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και μέσω ενεργοποίησης παλαιότερων όπως του ΤΕΠΙΧ Ι «Επιχειρηματική Επανεκκίνηση (Ενδιάμεσο)» και «Εξοικονόμηση κατ΄ Οίκον ΙΙ».

Η Διαχείριση Πιστοδοτήσεων συμμετέχει σε δράσεις που ξεκίνησαν το 2018 και αναμένεται να ωριμάσουν εντός του 2019-2020, και συγκεκριμένα:

01. Στο έργο "Redesign Lending Process" και συγκεκριμένα στις ενότητες:
    - Credit Memo και Position
    - Simplify Contractual Documents.
02. Στο έργο βελτιστοποίησης των διαδικασιών διαχείρισης ασφαλιστηρίων συμβολαίων των ενυπόθηκων δανείων.
03. Στο έργο βελτιστοποίησης της εφαρμογής TI+ που αφορά την εξυπηρέτηση των συναλλαγών πελατών όλων των χαρτοφυλακίων.
04. Στη σταδιακή υλοποίηση διαδικασίας ναυτιλιακού MII/MAPPI.
05. Στον καθορισμό πρόσθετων KPIs για το Data Governance – Collaterals Domain.
06. Στην άμεση εμπλοκή στα νέα domains του Data Governance (Loans, Contracts και Limits).

Όλες οι ανωτέρω ενέργειες εντάσσονται στο πλαίσιο της στρατηγικής του Ομίλου και αποσκοπούν στη συνέχεια της αποτελεσματικής άσκησης του ρόλου της Μονάδας ως προς τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των πελατών, τη θεματοφυλακή των εξασφαλίσεων των πιστοδοτικών σχέσεων, καθώς και την παρακολούθηση των τιτλοποιημένων/δεσμευμένων χαρτοφυλακίων ως προς τη διασφάλιση των όρων και των προϋποθέσεων σύστασής τους.

Οργάνωση, Κεντρική Υποστήριξη και Βελτίωση Λειτουργίας

Το 2018, η Οργάνωση και Ποιότητα Λειτουργίας, με συνέπεια στην υποστήριξη πρωτοβουλιών ανάπτυξης και διάθεσης πρωτοποριακών προϊόντων και αναβαθμισμένων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας για τους πελάτες και με γνώμονα τη βελτιστοποίηση της λειτουργίας και την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας, παρέμεινε ευθυγραμμισμένη με τις στρατηγικές επιδιώξεις της Τράπεζας, συνέβαλε στην υλοποίηση έργων και υποστήριξε δράσεις στα ακόλουθα πεδία:

01. Συμμόρφωση με θεσμικές και εποπτικές υποχρεώσεις και προσαρμογή πλαισίου λειτουργίας για την εφαρμογή των νέων κανόνων.
02. Βελτιστοποίηση, απλοποίηση και αυτοματοποίηση των διαδικασιών με στόχο την ενίσχυση της αποδοτικότητάς τους και τον περιορισμό του λειτουργικού κόστους.
03. Δημιουργία υποδομών και θέσπιση διαδικασιών για την αποτελεσματική διακυβέρνηση των δεδομένων και τη διασφάλιση της ποιότητας, της πληρότητας και διαθεσιμότητάς τους.
04. Ενδυνάμωση του πλαισίου παρακολούθησης κινδύνων και διενέργειας ελέγχων μέσω της συστηματικής αποτύπωσης επικαιροποίησης διαδικασιών και καταγραφής προδιαγραφών για την υλοποίηση συστημικών παρεμβάσεων.

Αυτοματοποίηση και μηχανογραφική υποστήριξη λειτουργιών

Τον Αύγουστο του 2018, ολοκληρώθηκε η ένταξη των λειτουργιών εντολών πληρωμής στην υπηρεσία ηλεκτρονικής υπογραφής εγγράφων e-signature στο σύνολο του δικτύου των Καταστημάτων της Τράπεζας, συμβάλλοντας στη μείωση των εκτυπώσεων, στη μείωση του αντίστοιχου χρόνου εξυπηρέτησης του πελάτη, καθώς και στην αποφόρτιση του Καταστήματος από διαχειριστικές εργασίες. Η προσπάθεια ένταξης υφιστάμενων και νέων προϊόντων και υπηρεσιών στην υπηρεσία ηλεκτρονικής υπογραφής εγγράφων e-signature θα συνεχιστεί και εντός του 2019, ενισχύοντας περαιτέρω τα οφέλη από την αξιοποίηση νέων τεχνολογιών στις καθημερινές εργασίες.

Στο πλαίσιο επαναπροσέγγισης της ευρείας πελατειακής βάσης της Τράπεζας αναφορικά με τις προσφερόμενες επενδυτικές υπηρεσίες, διαμορφώθηκαν καινοτόμες επενδυτικές προτάσεις μέσω της δημιουργίας των χαρτοφυλακίων Optimum και με άξονα τη νέα εξελιγμένη ψηφιακή πλατφόρμα IOS (Investments Online System). Η Οργάνωση και Ποιότητα Λειτουργίας υποστήριξε συστηματικά την προσπάθεια και συμμετείχε στην υλοποίηση

του έργου «Επενδυτικά Προϊόντα και Υπηρεσίες» μέσω της καταγραφής λειτουργικών προδιαγραφών για την υποστήριξη των νέων επενδυτικών χαρτοφυλακίων, της διεξαγωγής δοκιμών ελέγχου καλής λειτουργίας και της τεκμηρίωσης των σχετικών διαδικασιών. Το 2019, η Οργάνωση θα συνεχίσει να υποστηρίζει τη δράση αυτή εμβαθύνοντας στις δυνατότητες επέκτασης των παρεχόμενων λειτουργιών και υπηρεσιών.

Για την υποστήριξη της εφαρμογής των κανόνων που ορίζει η πιστωτική πολιτική της Τράπεζας, δημιουργήθηκε αυτόματος μηχανισμός αποστολής μαζικών εντολών εκτιμήσεων ακινήτων προς την Πειραιώς Real Estate. Επίσης, με την εισαγωγή νέων πληροφοριακών πεδίων στο Σύστημα Διαχείρισης Ακινήτων (ΣΔΑ), όπως ο Δείκτης Εμπορευσιμότητας Ακινήτου, βελτιώνεται η διαδικασία λήψης αποφάσεων των Μονάδων Piraeus Legacy Unit (PLU) στο πλαίσιο της αναδιάρθρωσης του δανειακού χαρτοφυλακίου.

Η ανάπτυξη νέων αυτοματοποιημένων διαδικασιών, αξιοποιώντας την πλατφόρμα APPIAN, αποτέλεσε σημαντική προτεραιότητα και εντός του 2018, καλύπτοντας ένα ευρύ φάσμα τραπεζικών εργασιών, με το πλήθος αιτημάτων που εξυπηρετήθηκαν μέσω αυτής να ανέρχεται σχεδόν στα 1,5 εκατ. αιτήματα για τις διαδικασίες που έχουν ενταχθεί στην πλατφόρμα.

Στο πλαίσιο ενίσχυσης των υποδομών καταγραφής και παρακολούθησης των γεγονότων λειτουργικών κινδύνων, συνεχίστηκε η ενσωμάτωση στο APPIAN 6 ακόμη συμβάντων, συμβάλλοντας στην αύξηση του ποσοστού των συμβάντων που παρακολουθούνται μέσω αυτοματοποιημένων ροών σε 72%, έναντι 30% το 2017, ενώ είναι σε εξέλιξη η σχεδίαση και η υλοποίηση των ροών παρακολούθησης επιπλέον κατηγοριών συμβάντων.

Υποστηρίζοντας την προσπάθεια των επιχειρηματικών Μονάδων για την αναβάθμιση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, εμπλουτίστηκε με νέες δυνατότητες η ήδη αυτοματοποιημένη διαδικασία διαχείρισης του Merchant Acquiring. Έτσι, βελτιώνεται η εμπειρία εξυπηρέτησης μέσω της ενσωμάτωσης, στην υφιστάμενη ροή, καινοτόμων υπηρεσιών (web e-signature) και της δυνατότητας ηλεκτρονικής παρακολούθησης του αποθέματος συσκευών αποδοχής συναλλαγών με κάρτες (POS) στο κατάστημα.

Προς την ίδια κατεύθυνση υλοποιήθηκε μία σειρά ενεργειών και δημιουργήθηκε η υποδομή για την αυτοματοποίηση της υποδοχής αιτημάτων μεταβολών πιστωτικών, προπληρωμένων και χρεωστικών καρτών αλλά και αυτοματοποιημένης επεξεργασίας αιτημάτων συγκεκριμένων ειδών μεταβολών με δυνατότητα άμεσης online εκτέλεσης. Οι εν λόγω αυτοματοποιήσεις συμβάλλουν στην άρτια εξυπηρέτηση των πελατών, στην εξοικονόμηση πόρων και στη μείωση των λειτουργικών εξόδων της Τράπεζας, ενώ παρέχουν και τη δυνατότητα παρακολούθησης της πορείας και του χρόνου εξυπηρέτησης των αιτημάτων ανεξαρτήτως καναλιού (Κατάστημα, Τηλεφωνικό Κέντρο).

Το 2018, ολοκληρώθηκε η επιχειρηματική ανάλυση και η καταγραφή προδιαγραφών για την αυτοματοποίηση επιπλέον νομικών εργασιών, με κυριότερες την εγγραφή προσημείωσης σε επιχειρηματικά δάνεια, τη διεξαγωγή έρευνας ακίνητης περιουσίας, την άρση προσημείωσης αλλά και τη διαχείριση αιτημάτων νομικής υποστήριξης υποθέσεων της Μονάδας Αναδιαρθρώσεων Δανείων.

Στο πλαίσιο της αποτελεσματικότερης παρακολούθησης και διαχείρισης του πιστωτικού κινδύνου και της συμμόρφωσης με το εποπτικό και κανονιστικό πλαίσιο, υλοποιήθηκε κατάλληλη υποδομή στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων επιχειρηματικής πίστης (LOS) για την έγκαιρη αναγνώριση και αποτελεσματική παρακολούθηση της πιθανής αδυναμίας πληρωμής (Unlikeliness to Pay) των επιχειρηματικών πιστούχων ή επιχειρηματικών

πιστωτικών ανοιγμάτων και τον αντίστοιχο προβλεπόμενο χαρακτηρισμό τους.

Επιδιώκοντας την ενίσχυση της αποτελεσματικής διαχείρισης του δανειακού χαρτοφυλακίου σε καθυστέρηση, δημιουργήθηκαν προδιαγραφές για την αυτοματοποίηση της ροής υποστήριξης αιτημάτων επιχειρηματικών απαιτήσεων σε οριστική καθυστέρηση, μέσω του συστήματος LOS. Τα οφέλη ήταν σημαντικά για τη μείωση τόσο του λειτουργικού κόστους όσο και του χρόνου εξυπηρέτησης των αιτημάτων, ενώ παράλληλα βελτιώθηκε το περιβάλλον ελέγχου των σχετιζόμενων λειτουργικών κινδύνων.

Το 2018, με συνέπεια στην επιδίωξη διαρκούς βελτίωσης των υποδειγμάτων αξιολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας επιχειρηματικών πελατών, υλοποιήθηκε στο σύστημα LOS νέα λειτουργικότητα με τη δημιουργία εξειδικευμένου υποδείγματος αξιολόγησης (Specialized Lending Scorecard) αναφορικά με τις χορηγήσεις Project Finance κάνοντας χρήση των βέλτιστων διεθνών πρακτικών και της μεθοδολογίας που ορίζει η IRB (Internal Rating Based approach).

Βελτιώσεις σε διαδικασίες και λειτουργίες

Για την υποστήριξη της δυνατότητας επιτόπου χορήγησης συσκευών αποδοχής συναλλαγών με κάρτες (POS) προς τις Επιχειρήσεις, από τα Καταστήματα της Τράπεζας, αναπτύχθηκαν νέες υποδομές και δημιουργήθηκαν οι απαιτούμενες διαδικασίες, συμβάλλοντας έτσι, εκτός των άλλων, στην προσπάθεια των επαγγελματιών να παραμείνουν συνεπείς έναντι των θεσμικών τους υποχρεώσεων και εμπλουτίζοντας τις παρεχόμενες υπηρεσίες της Τράπεζας.

Στο πλαίσιο της εναρμόνισης της Τράπεζας με τις νέες απαιτήσεις που θέτει ο Ν.4465/2017 (Payment Accounts Directive) για τους λογαριασμούς πληρωμών, δημιουργήθηκε το νέο έντυπο «Δελτίο Πληροφόρησης περί Τελών», κοινό για όλα τα τραπεζικά ιδρύματα. Από την 1η Νοεμβρίου 2018, το έντυπο παραδίδεται στους πελάτες-φυσικά πρόσωπα κατά το άνοιγμα νέου λογαριασμού πληρωμών, με σκοπό την πληροφόρηση των πελατών για το κόστος των συναλλαγών που πραγματοποιούνται με μεγαλύτερη συχνότητα σε λογαριασμούς πληρωμών.

Το 2018, συνεχίστηκε το έργο για την προσαρμογή του Ομίλου στις απαιτήσεις του πλαισίου MiFID II/MiFIR (Markets in Financial Instruments Directive and Regulation) υπό τη διαχείριση και τον συντονισμό της Οργάνωσης. Στην κατεύθυνση αυτή, υλοποιήθηκαν πολλαπλά έργα για τη μαζική ενημέρωση των πελατών σχετικά με τις αλλαγές σε εφαρμογή της οδηγίας, την αναδιαμόρφωση των κειμένων των συμβάσεων και του ερωτηματολογίου συμβατότητας, καθώς και την έναρξη αντικατάστασης όλων των συμβάσεων των πελατών. Επιπλέον, ολοκληρώθηκαν η επανακατηγοριοποίηση επαγγελματιών και επιλέξιμων αντισυμβαλλόμενων με την εισαγωγή νέων διαδικασιών και η δημιουργία υποδομής διαχείρισης της αγοράς-στόχου για τα προϊόντα που κατασκευάζονται ή διατίθενται από την Τράπεζα, με σταδιακό εμπλουτισμό και της υποδομής παραγωγής των αναφορών Trade και Transaction Reporting.

Προκειμένου για την υποστήριξη της εφαρμογής του κανονισμού PRIIPs (Packaged Retail Investment and Insurance Products) εντός του 2018, οριστικοποιήθηκαν όλες οι απαιτούμενες ενέργειες για την ικανοποίηση των απαιτήσεων, ολοκληρώθηκε η εισαγωγή του νέου Εντύπου Βασικών Πληροφοριών (Key Information Document-KID) στα υπαγόμενα προϊόντα και εντάχθηκε στις διαδικασίες η υποχρέωση της προσυμβατικής ενημέρωσης των πελατών.

Με σκοπό τη βελτίωση της απόδοσης των διαδικασιών και τη μείωση του λειτουργικού κόστους, υλοποιήθηκε η δυνατότητα άμεσης ψηφιοποίησης των εγγράφων πιστοποίησης που προσκομίζει ο πελάτης στο κατάστημα. Η νέα λειτουργικότητα προσφέρεται,

προς το παρόν πιλοτικά, σε επιλεγμένα Καταστήματα του Δικτύου, απλοποιώντας τις εργασίες τους και παρέχοντας καλύτερη εξυπηρέτηση στους πελάτες.

Στο πλαίσιο προσέλκυσης και ανάπτυξης της συναλλακτικής σχέσης με νέους πελάτες -φυσικά πρόσωπα (Ιδιώτες & Ατομικές Επιχειρήσεις), αναπτύχθηκε λειτουργικότητα παροχής Δέσμης Προϊόντων (Καταθετικός Λογαριασμός, Χρεωστική Κάρτα, winbank, Πρόγραμμα Επιβράβευσης yellow). Μέσω της συγκεκριμένης υλοποίησης, η Τράπεζα επιδιώκει να ανταποκριθεί στις ανάγκες των πελατών αυτών και να αποτελέσει την κύρια τράπεζά τους, προσφέροντάς τους τα βασικά προϊόντα, με μία απλοποιημένη διαδικασία κατά την έναρξη της συνεργασίας και με ενοποιημένα συμβατικά έγγραφα.

Με γνώμονα την παροχή βελτιωμένων υπηρεσιών προς ειδικές κατηγορίες φυσικών προσώπων, αναπτύχθηκε η απαιτούμενη λειτουργικότητα και πραγματοποιήθηκαν οι απαιτούμενες παρεμβάσεις για την υποστήριξη της εξυπηρέτησης ατόμων που αντιμετωπίζουν προβλήματα όρασης.

Στο πλαίσιο αυτό, παρέχεται η δυνατότητα έκδοσης και ακύρωσης/επανέκδοσης χρεωστικής κάρτας μέσω του Δικτύου Καταστημάτων της Τράπεζας, ενώ η εγγραφή τους στην υπηρεσία της ηλεκτρονικής τραπεζικής winbank μπορεί, εναλλακτικά, να πραγματοποιηθεί χωρίς να απαιτείται η προσέλευσή τους στο Κατάστημα, εφόσον διαθέτουν τον κατάλληλο εξοπλισμό φωνητικής υποστήριξης στην ηλεκτρονική συσκευή τους. Επιπρόσθετα, για την υποστήριξη της παρακολούθησης και του ελέγχου των συναλλαγών τους, διατίθεται η υπηρεσία αποστολής ειδοποιήσεων και πλέον, σε ό,τι αφορά τις ταμειακές συναλλαγές, τους δίνεται η δυνατότητα αυτές να ολοκληρώνονται χωρίς να απαιτείται η σύμπραξη μαρτύρων, καθώς, μέσω των ηχητικών ειδοποιήσεων που λαμβάνουν στο κινητό τους, ενημερώνονται για τη διενέργεια των συναλλαγών, ώστε να επαληθεύουν την ορθότητά τους.

Υποστηρίζοντας τις στρατηγικές προτεραιότητες της Τράπεζας στην κατεύθυνση της υλοποίησης των στόχων για τη μείωση του αποθέματος των μη εξυπηρετούμενων δανείων (NPLs) και πιστωτικών ανοιγμάτων (NPEs) σε διεθνώς αποδεκτά επίπεδα, το 2018, η Οργάνωση, στο πλαίσιο της διασφάλισης της πληρότητας του περιεχομένου των δανειακών φακέλων, συμμετείχε ενεργά σε όλες τις φάσεις προετοιμασίας της πώλησης των δανειακών χαρτοφυλακίων και, παράλληλα, συντόνισε την ψηφιοποίηση και παράδοση του φυσικού αρχείου στους επενδυτές/αγοραστές, τη μετάδοση δεδομένων πελατών, δανείων και εξασφαλίσεων και την ολοκλήρωση των απαιτούμενων ενεργειών για την υλοποίηση των συμφωνιών.

Στο πλαίσιο της στρατηγικής κατεύθυνσης για τη μείωση των επισφαλών απαιτήσεων και της ικανοποίησης των προϋποθέσεων για την εφαρμογή των προβλεπόμενων από τη συμφωνία των τεσσάρων (4) συστημικών τραπεζών για τη διαχείριση μη εξυπηρετούμενων επιχειρηματικών ανοιγμάτων ύψους €1,8 δισ. από τη doBank SpA, η Οργάνωση συμβάλλει στην ολοκλήρωση των απαιτούμενων προπαρασκευαστικών εργασιών συμμετέχοντας στη σχετική Διατραπεζική Επιτροπή και υποστηρίζει την προσπάθεια υιοθέτησης τυποποιημένων μεθοδολογιών, διαμόρφωσης διατραπεζικού λειτουργικού μοντέλου, ανταλλαγής αρχείων με κοινή γραμμογράφηση και δημιουργίας κυκλώματος πληρωμών. Παράλληλα, η Οργάνωση συντονίζει τη δημιουργία του εσωτερικού λειτουργικού μοντέλου, δρομολογεί την καταγραφή προδιαγραφών για την προσαρμογή, διενεργεί δοκιμές ελέγχου καλής λειτουργίας των συστημικών υλοποιήσεων (σε εσωτερικό και διατραπεζικό επίπεδο) και διαμορφώνει τις αναλυτικές οδηγίες για την ενημέρωση των εμπλεκόμενων Μονάδων.

Με τη σύσταση της νέας Μονάδας Group Procurement και για τη διασφάλιση της ομαλής μετάβασης στο νέο μοντέλο λειτουργίας και την ενίσχυσή του, η Οργάνωση συντονίζει την αναθεώρηση του συνολικού πλαισίου βασικών αρχών και κανόνων που διέπουν τη διαχείριση των προμηθειών αλλά και την επικαιροποίηση των υφιστάμενων και την αποτύπωση νέων διαδικασιών.

Συνεχίστηκε και το 2018 το έργο για τη δημιουργία μίας κεντρικής βάσης η οποία αφορά το σύνολο του δανειακού χαρτοφυλακίου της Τράπεζας και μέσω της οποίας θα τηρείται και θα παρακολουθείται το σύνολο των ασφαλιστηρίων συμβολαίων. Η εν λόγω κεντρική βάση θα δίνει τη δυνατότητα συσχέτισης των συμβολαίων με δανειακή σύμβαση, δανειακό λογαριασμό, ενυπόθηκο ακίνητο ή άλλο κάλυμμα, με στόχο αφενός τη βελτιστοποίηση της συνολικής διαδικασίας και αφετέρου την ενίσχυση του μηχανισμού συστηματικής παρακολούθησής τους.

Με στόχο την καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη, η Τράπεζα προωθεί την εφαρμογή μηχανισμών παρακολούθησης της απόδοσης των κύριων διαδικασιών της αλλά και την εφαρμογή εσωτερικών συμφωνιών εξυπηρέτησης (SLA) μεταξύ των εμπλεκόμενων Μονάδων. Στο πλαίσιο αυτό ενέταξε και τις διαδικασίες χορηγήσεων του αγροτικού τομέα, με την υλοποίηση αναφορών που παρακολουθούν τους χρόνους εκτέλεσης τόσο ανά στάδιο όσο και συγκεντρωτικά. Παράλληλα, έχει δρομολογήσει την εφαρμογή του μηχανισμού και στις διαδικασίες εξυπηρέτησης αιτημάτων μεταβολών καρτών, ρύθμισης δανείων αλλά και χορηγήσεων σε μικρές επιχειρήσεις.

Εφαρμογή θεσμικού πλαισίου και ενίσχυση βάσης εποπτικών και λειτουργικών αναφορών

Σε εφαρμογή του νέου Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (ΓΚΠΔ)/General Data Protection Regulation (GDPR), ο οποίος επέφερε θεσμικές αλλαγές στους κανόνες επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων από την Τράπεζα και στη σχετική ενημέρωση των φυσικών προσώπων, η Οργάνωση εκκίνησε έργο αναγνώρισης και αξιολόγησης των δραστηριοτήτων της Τράπεζας που επηρεάζονται, σε συνεργασία με τις λοιπές Μονάδες, ώστε να εκτιμηθεί ο σχετικός αντίκτυπος και να προσδιοριστούν οι απαιτούμενες αλλαγές ανά επιχειρησιακή λειτουργία και υπηρεσία.

Στο πλαίσιο αυτό, η Οργάνωση, σε συνεργασία με τις συναρμόδιες Μονάδες, μερίμνησε για την έγκαιρη προσαρμογή των διαδικασιών, συστημάτων και λοιπών εγγράφων, προκειμένου να ενσωματώσει στη λειτουργία της τα οριζόμενα από τον νέο Κανονισμό και να ενισχύσει το πλαίσιο για τη συλλογή και την εν γένει επεξεργασία των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα των υποκειμένων.

Η Οργάνωση έχει αναλάβει τη διαχείριση και τον συντονισμό του έργου που αφορά την αυτοματοποιημένη εξαγωγή δεδομένων για τον υπολογισμό των κεφαλαίων που η Τράπεζα οφείλει να αποδίδει στην ΤτΕ, βάσει του Ν.128 περί εισφοράς. Σκοπός του έργου είναι ο επανακαθορισμός της μεθοδολογίας υπολογισμών, προκειμένου να γίνει εξορθολογισμός της δαπάνης της Τράπεζας για τη συγκεκριμένη υποχρέωση. Μέρος του έργου αφορά και τον επαναϋπολογισμό των κεφαλαίων τα οποία είχαν αποδοθεί από την Τράπεζα σε προηγούμενες περιόδους (2009-2014) και την επιστροφή κεφαλαίων από την ΤτΕ, εφόσον αυτό απαιτηθεί. Σημειώνεται ότι κατά την Α' φάση του έργου, για την περίοδο 2016-2018, η ΤτΕ επέστρεψε στην Τράπεζα, μετά την υποβολή σχετικού εμπεριστατωμένου αιτήματός της, ένα σημαντικό ποσό ως αχρεωστήτως καταβληθέντος, το οποίο ενίσχυσε ουσιαστικά τα αποτελέσματα και τα κεφάλαια της Τράπεζας για το 2018.

Το 2018 η Οργάνωση ανέλαβε την αναθεώρηση των λειτουργικών προδιαγραφών και τον συντονισμό των εργασιών που αφορούσαν την Α' φάση αναθεώρησης των τελικών Ηλεκτρονικών Αρχείων Πελατοκετρικού Συστήματος (ΗΑΠΣ) του Ταμείου Εγγυήσεων Καταθέσεων και Επενδύσεων (ΤΕΚΕ). Παράλληλα, συντόνισε με απόλυτη επιτυχία το Stress Test που διενεργήθηκε στο τέλος του 2018 από την ΤτΕ και το ΤΕΚΕ, προκειμένου να αξιολογηθεί η ετοιμότητα των τραπεζών ως προς την έγκαιρη και έγκυρη αποστολή των απαιτούμενων δεδομένων. Επιπρόσθετα, η Οργάνωση συμμετέχει στο έργο επέκτασης του Συστήματος Μητρώου Τραπεζικών Λογαριασμών (Γ' φάση) του Υπουργείου Οικονομικών, το οποίο βρίσκεται εν εξελίξει και αφορά την αυτόματη αποστολή κινήσεων χορηγητικών λογαριασμών πελατών της Τράπεζας. Επίσης, η Οργάνωση ανέλαβε την αναθεώρηση των λειτουργικών προδιαγραφών και τον συντονισμό των εργασιών που αφορούσαν την αποστολή στην Τειρεσίας ΑΕ των στοιχείων ρυθμίσεων χορηγήσεων.

Προκειμένου για την τήρηση των εποπτικών υποχρεώσεων και την ικανοποίηση των αναθεωρημένων απαιτήσεων παροχής πληροφόρησης των εποπτικών αρχών (π.χ. SRB, ECB, ΤτΕ), η Οργάνωση ανέλαβε την επικαιροποίηση των λειτουργικών προδιαγραφών για την εξαγωγή των απαιτούμενων πληροφοριών και τη διαμόρφωση των αναφορών σύμφωνα με τις αναθεωρημένες οδηγίες που είχαν αποσταλεί από τις ίδιες.

Νέα Προϊόντα/Υπηρεσίες και Συναλλαγές Πληρωμών

Στο πλαίσιο των καταθετικών δράσεων για την ανάδειξη της αποταμίευσης, η Οργάνωση συνέβαλε στην ανάπτυξη νέων αποταμιευτικών προτάσεων και πρωτοποριακών υπηρεσιών αποταμίευσης με στόχο τη διάθεσή τους μέσω του Δικτύου Καταστημάτων και του ηλεκτρονικού καναλιού winbank web banking. Επίσης, συμμετείχε στην ανάπτυξη νέων λειτουργιών για τη διάθεση νέων προϊόντων καταθετικών λογαριασμών και προθεσμιακών καταθέσεων.

Σε πλήρη ευθυγράμμιση με τον στόχο της Τράπεζας για την παροχή νέων και καινοτόμων υπηρεσιών, η Οργάνωση συνέβαλε στη δημιουργία μίας νέας πρωτοποριακής λειτουργικότητας, διαθέσιμης μέσω του ηλεκτρονικού καναλιού winbank web banking, που έχει ως στόχο την αποτύπωση των συναλλαγών σε βασικές κατηγορίες εσόδων και εξόδων, παρέχοντας στους πελάτες της Τράπεζας τη δυνατότητα παρακολούθησης, ανάλυσης και προγραμματισμού της οικονομικής τους συμπεριφοράς και των μελλοντικών τους στόχων.

Για τις υπηρεσίες και συναλλαγές πληρωμών, αναπτύχθηκαν νέες συναλλαγές για πάνω από 300 νέες συνεργασίες και επεκτάθηκε η υπηρεσία easypay Point Direct σε 313 νέους εμπόρους. Επιπλέον, δημιουργήθηκαν οι υποδομές για την επέκταση της Υπηρεσίας DCT ONLINE και στα μηχανήματα easypay (APS), ενώ εμπλουτίστηκε η γκάμα διαθέσιμων συναλλαγών στα ATMs της Τράπεζας, επεκτείνοντας έτσι τις δυνατότητες εξυπηρέτησης του πελάτη από τα εναλλακτικά κανάλια.

Στο πλαίσιο προσέλκυσης και ανάπτυξης της συναλλακτικής σχέσης με νέους πελάτες, υλοποιήθηκε η δυνατότητα αγοράς και πώλησης Επενδυτικού Χρυσού σε φυσικά πρόσωπα. Η υπηρεσία της πώλησης Επενδυτικού Χρυσού προσφέρεται από το σύνολο των Καταστημάτων του Δικτύου, ενώ η υπηρεσία της αγοράς Επενδυτικού Χρυσού προσφέρεται αποκλειστικά στους εξειδικευμένους χώρους "Piraeus Gold", που έχουν δημιουργηθεί, προς το παρόν, σε Αθήνα και Ηράκλειο Κρήτης.

Στηρίζοντας την προσπάθεια ενίσχυσης του μεριδίου αγοράς και των παρεχόμενων υπηρεσιών Trade Finance, η Οργάνωση συμμετείχε ενεργά στην καταγραφή προδιαγραφών και διαδικασιών, στην παραμετροποίηση συστημάτων και στους ελέγχους καλής λειτουργίας των υλοποιήσεων για την υποστήριξη προϊόντων Trade Finance, όπως

η πρόωρη εκπλήρωση υποχρέωσης πληρωμής προθεσμιακών ενέγγυων πιστώσεων που διατίθενται μέσω του Δικτύου των Καταστημάτων της Τράπεζας στην Ελλάδα και του Καταστήματος Φρανκφούρτης.

Διακυβέρνηση Δεδομένων

Στοχεύοντας στην ενίσχυση της αξίας δεδομένων, ως περιουσιακών στοιχείων του Ομίλου, μέσω της προώθησης νέων δυνατοτήτων για τη βελτίωση της ποιότητάς τους, εξετάζονται σταδιακά όλες οι περιοχές δεδομένων της Τράπεζας και καθορίζεται μία σειρά δεικτών (Key Performance Indicators-KPIs) για την αποτύπωση του επιπέδου της ποιότητας εκείνων που έχουν χαρακτηριστεί ως κρίσιμης σημασίας (Critical Data Elements-CDEs) αλλά και για τη συστηματική παρακολούθηση τυχόν μεταβολών.

Το 2018, ολοκληρώθηκε το πλαίσιο κανόνων, πολιτικών και διαδικασιών που διέπουν τη λειτουργία της διακυβέρνησης των δεδομένων για την εναρμόνιση της Τράπεζας με το σχετικό κανονιστικό πλαίσιο. Σε ό,τι αφορά την περιοχή των δεδομένων πελάτη, ολοκληρώθηκε η ανάλυση των πληροφοριών και υλοποιήθηκαν 31 δείκτες παρακολούθησης. Στην περιοχή των δεδομένων εξασφαλίσεων η ανάλυση έχει πραγματοποιηθεί σε ποσοστό 80%, 14 δείκτες βρίσκονται ήδη σε παραγωγική λειτουργία και 12 ακόμα τελούν υπό υλοποίηση, ενώ η ανάλυση της περιοχής των δεδομένων χορηγήσεων έχει ολοκληρωθεί σε ποσοστό 50% με 13 δείκτες σε χρήση και 3 υπό ανάπτυξη. Με συνέπεια στη βελτιστοποίηση των δεδομένων, έχει δρομολογηθεί η έναρξη της ανάλυσης της περιοχής δεδομένων ορίων και συμβάσεων και παράλληλα έχει καταρτιστεί το σχέδιο δράσης για ανάλυση 4 νέων περιοχών δεδομένων εντός του 2019.

Ουσιαστικό Θέμα

Κοινωνικά και περιβαλλοντικά υπεύθυνα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες

Η Τράπεζα προσφέρει εξειδικευμένα προϊόντα και υπηρεσίες με κοινωνικό και περιβαλλοντικό όφελος, ανταποκρινόμενη στις σύγχρονες προκλήσεις, όπως η κλιματική αλλαγή και η προστασία της φύσης.



Σύνδεση με Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης
Φτηνή και Καθαρή Ενέργεια



Σύνδεση με Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης
Ζωή στη Στεριά



Διασφάλιση από ανεξάρτητο φορέα
Δείκτης GRI FS8

Επιλεγμένα Στοιχεία 2018

€1,2 δισ.

Σύνολο ενεργών δανειακών υπολοίπων πράσινων χρηματοδοτήσεων στο τέλος του 2018

1.353 MW

Συνολική ισχύς των έργων ΑΠΕ που έχουν χρηματοδοτηθεί από τον Όμιλο Πειραιώς το 2018

19.800

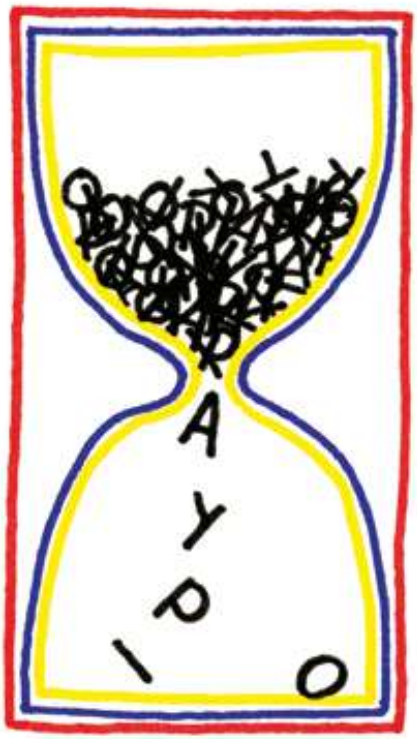
Πράσινοι πελάτες στο τέλος του 2018

2,75 εκατ. τόνοι

Εκπομπές CO_2 που δεν εκλύονται ετησίως λόγω των χρηματοδοτήσεων του Ομίλου Πειραιώς σε Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ)

Στόχοι

- Αύξηση πράσινων χρηματοδοτήσεων
- Δημιουργία νέων προϊόντων προσανατολισμένων στην αειφορία


AYPIO


ΑΥΡΙΟ

Πελάτες

Σχέση με Πελάτες

Η Τράπεζα Πειραιώς, η μεγαλύτερη τράπεζα στην Ελλάδα με βάση το μερίδιο αγοράς δανείων και καταθέσεων αλλά και τον αριθμό Καταστημάτων και προσωπικού, συμμετέχει έμπρακτα και δυναμικά στη βελτίωση και ανάπτυξη της οικονομίας, συνεισφέροντας στην ευημερία τόσο των πελατών της όσο και της κοινωνίας στην οποία δραστηριοποιείται.

Έχοντας ως όραμα να είναι η πλέον αξιόπιστη τράπεζα στην Ελλάδα, η Τράπεζα Πειραιώς έχει ως στόχο τη δημιουργία μακροπρόθεσμης αξίας για τους πελάτες της ανταποκρινόμενη πλήρως στις ανάγκες τους και λαμβάνοντας πάντα υπόψη της τους οικονομικούς, κοινωνικούς και περιβαλλοντικούς παράγοντες.

Στο κέντρο της λειτουργίας της Τράπεζας Πειραιώς βρίσκεται πάντα ο πελάτης και η απρόσκοπτη εξυπηρέτησή του. Η σχέση εμπιστοσύνης μαζί του θεμελιώνεται με την παροχή σαφούς πληροφόρησης, διέπεται από τη διαφάνεια στους όρους συνεργασίας και ενισχύεται από την ασφάλεια των διαδικασιών εκτέλεσης των συναλλαγών σε όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης, συμπεριλαμβανομένων των ηλεκτρονικών.

Τα προσφερόμενα προϊόντα και οι υπηρεσίες της Τράπεζας ελέγχονται από συγκεκριμένους και ειδικά σχεδιασμένους μηχανισμούς σε κάθε στάδιο δημιουργίας, προώθησης και διάθεσης, ώστε να τηρούνται οι αρχές του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου, καθώς και των κανόνων του Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας. Στη συνέχεια, προσδιορίζονται με σαφήνεια, χωρίς ανακριβείς ή παραπλανητικές δηλώσεις, υπερβολική

προβολή ή προσπάθεια απόκρυψης χαρακτηριστικών τους, με ξεκάθαρο στόχο την εκμηδένιση κάθε πιθανότητας ακούσιας εκμετάλλευσης της άγνοιας, της απειρίας ή των φόβων μερίδας του κοινού. Σε αυτό συμβάλλουν τόσο η Επιτροπή Προβολής και Διαφήμισης, η οποία αξιολογεί και εγκρίνει το περιεχόμενο και το ύφος της επικοινωνίας, όσο και η Κανονιστική Συμμόρφωση του Ομίλου, η οποία διασφαλίζει ότι το περιεχόμενο της διαφήμισης είναι σε πλήρη συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

Παράλληλα, η Τράπεζα φροντίζει για τον συνεχή εμπλουτισμό της τραπεζικής παιδείας των πελατών της, ώστε να γνωρίσουν την τραπεζική ορολογία και να κατανοήσουν τις τραπεζικές λειτουργίες, συντελώντας στη διευκόλυνση της πρόσβασής τους στις υπηρεσίες της.

Επιπλέον, δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην ενημέρωση και εκπαίδευση των πελατών στη χρήση ψηφιακών καναλιών, καθώς οι νέες τεχνολογίες έχουν αλλάξει τη μορφή της παροχής των τραπεζικών προϊόντων και οι πράξεις μέσω αυτών καλύπτουν ένα σημαντικό ποσοστό των τραπεζικών συναλλαγών που εκτελούν οι πελάτες. Έτσι και το 2018, η Τράπεζα προώθησε το τεχνολογικά εξελιγμένο μοντέλο εξυπηρέτησης μέσω της χρήσης ψηφιακών συσκευών σε συνδυασμό με την ελεύθερη πρόσβαση σε internet wifi στα Καταστήματα, για την επίδειξη της λειτουργικότητας της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής στον πελάτη. Παρότρυνε και βοήθησε τους πελάτες να εξοικειωθούν με τα ειδικά μηχανήματα ATMs και easypay, με τα ηλεκτρονικά Καταστήματα e-branch, με το winbank web, mobile and phone banking και τις εφαρμογές τους.

Η βέλτιστη εμπειρία του πελάτη Λιανικής Τραπεζικής αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα μελήματα της Τράπεζας Πειραιώς και για τον λόγο αυτό δίνεται ιδιαίτερη βαρύτητα στην ανάπτυξή της. Συγκεκριμένα, έχει δημιουργηθεί εξειδικευμένη ομάδα η οποία αξιολογεί, καταγράφει και μετράει την εμπειρία, την ικανοποίηση και την αφοσίωση του πελάτη σε σχέση με τα προϊόντα της Λιανικής Τραπεζικής, με στόχο τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών της. Η διαδικασία προβλέπει επικοινωνία με τον πελάτη εντός 48ώρου από την επαφή του με την Τράπεζα, ώστε η εμπειρία να είναι πρόσφατη, ενώ οι πληροφορίες που συλλέγονται αφορούν ειδικούς δείκτες, μεταξύ των οποίων ενδεικτικά αναφέρονται ο NPS (Net Promoter Score) και ο CES (Customer Effort Score). Συγκεκριμένα για το 2018, 37.000 πελάτες της Λιανικής Τραπεζικής συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο Voice of the Customer, διαδικασία από την οποία προέκυψαν 596 προτάσεις βελτίωσης για την Τράπεζα, που αφορούσαν 19 πεδία της Λιανικής Τραπεζικής.

Επιπρόσθετα, ένα εξειδικευμένο εργαλείο παρακολούθησης φήμης (online reputation tool) με άμεση ανατροφοδότηση συλλέγει γνώμες και σχόλια πελατών που αναρτώνται τόσο στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης της Τράπεζας όσο και σε websites και blogs τρίτων, τα οποία στη συνέχεια αποδελτιώνει. Η Τράπεζα αντιλαμβάνεται πόσο σημαντικό είναι να γνωρίζει όλες τις απόψεις που προκύπτουν από την εμπειρία επαφής των πελατών με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της.

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Κατά τη διάρκεια του 2018, μία από τις βασικές προτεραιότητες της Τράπεζας Πειραιώς ήταν η συμμόρφωσή της με τον νέο Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΠΔ), ο οποίος τέθηκε σε ισχύ σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση στις 25 Μαΐου 2018.

Στο πλαίσιο αναγνώρισης και εκτίμησης ενδεχόμενων κινδύνων, μέσω συγκεκριμένων εργαλείων όπως οι διαδικασίες Data Register και DPIA, προκύπτει η λήψη όλων των απαραίτητων μέτρων προκειμένου η όποια επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα να διενεργείται σύμφωνα με όσα ορίζει ο Γενικός Κανονισμός.

Ο νέος Κανονισμός στοχεύει να διασφαλίσει «συνεκτική και ομοιόμορφη» εφαρμογή των κανόνων για την προστασία των θεμελιωδών δικαιωμάτων και των ελευθεριών των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων, αντικαθιστώντας το σχετικό υφιστάμενο νομικό πλαίσιο (Ν.2472/1997).

Η Τράπεζα, με γνώμονα τη διαφύλαξη των προσωπικών δεδομένων που εμπίπτουν στην αρμοδιότητά της, στοχεύει στην τήρηση των βασικών αρχών που διέπουν τον ΓΚΠΔ για την επεξεργασία αυτών, ήτοι:

01. Αρχή της νομιμότητας, της αντικειμενικότητας και της διαφάνειας, σύμφωνα με την οποία η επεξεργασία των δεδομένων γίνεται με νόμιμο, θεμιτό και διαφανή τρόπο.
02. Αρχή του περιορισμού του σκοπού, κατά την οποία η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιείται για καθορισμένους, ρητούς και νόμιμους σκοπούς, ενώ τα δεδομένα δεν υποβάλλονται σε περαιτέρω επεξεργασία κατά τρόπο ασύμβατο προς τους σκοπούς αυτούς.
03. Αρχή της ελαχιστοποίησης, σύμφωνα με την οποία τα δεδομένα που υποβάλλονται σε επεξεργασία είναι κατάλληλα, συναφή και περιορίζονται στο αναγκαίο για τους σκοπούς της εν λόγω επεξεργασίας.
04. Αρχή της ακρίβειας, βάσει της οποίας τα δεδομένα πρέπει να είναι ακριβή και επικαιροποιημένα, ενώ παράλληλα πρέπει να λαμβάνονται όλα τα εύλογα μέτρα για την άμεση διαγραφή ή διόρθωση προσωπικών δεδομένων τα οποία είναι ανακριβή σε σχέση με τους σκοπούς της επεξεργασίας.
05. Αρχή του περιορισμού της περιόδου αποθήκευσης, κατά την οποία τα δεδομένα διατηρούνται υπό μορφή που επιτρέπει την ταυτοποίηση των υποκειμένων των δεδομένων μόνο για το διάστημα που απαιτείται για τους σκοπούς της επεξεργασίας.
06. Αρχή της ακεραιότητας και εμπιστευτικότητας, σύμφωνα με την οποία τα δεδομένα υποβάλλονται σε επεξεργασία κατά τρόπο που εγγυάται την ενδεδειγμένη ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων.
07. Αρχή της λογοδοσίας, όπου η Τράπεζα Πειραιώς, έχουσα τον ρόλο του υπεύθυνου επεξεργασίας, φέρει την ευθύνη να αποδείξει τη συμμόρφωση με τις ανωτέρω αρχές, ενώ έχει θέσει σε εφαρμογή και μία σειρά από ενέργειες, κανόνες και διαδικασίες, ούτως ώστε να εξασφαλίσει πλήρη συμμόρφωση με τον νέο κανονισμό. Συγκεκριμένα, οι εν λόγω ενέργειες, κανόνες και διαδικασίες κατηγοριοποιούνται σε τρεις κύριους πυλώνες:
    - **Οργανωτική δομή:** Καθορισμός νέων και ενίσχυση υπαρχόντων ρόλων και αρμοδιοτήτων. Σχεδιασμός ευέλικτης οργανωτικής δομής σχετικά με την προστασία προσωπικών δεδομένων.
    - **Πλαίσιο Λειτουργίας:** Βελτίωση και ενίσχυση του εκτενούς και εύλογου πλαισίου προστασίας προσωπικών δεδομένων, μέσω δημιουργίας νέων και αναθεώρησης υφιστάμενων πολιτικών και διαδικασιών.
    - **Τεχνολογία:** Λήψη κατάλληλων τεχνικών μέτρων στην κατεύθυνση τόσο της προστασίας δεδομένων όσο και της διαφύλαξης της ιδιωτικότητας του υποκειμένου.

Ρόλοι και Αρμοδιότητες

Η Τράπεζα όρισε Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (ΥΠΔ) και νέους ρόλους σχετικά με την προστασία δεδομένων και απέδωσε τόσο στους νέους ρόλους όσο και στις ήδη υπάρχουσες Μονάδες και Διευθύνσεις ειδικότερες αρμοδιότητες και ευθύνες. Επιπροσθέτως, για την αποτελεσματικότερη διαχείριση των θεμάτων που άπτονται του ΓΚΠΔ κατά μήκος της Τράπεζας, η τελευταία όρισε Γραφείο Προστασίας Δεδομένων, στο εξής «ΓΠΔ», ενώ σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού εξετάζεται ο ορισμός Συντονιστών Προστασίας Δεδομένων, στο εξής «ΣΠΔ», σε εκάστη Επιχειρησιακή Μονάδα που επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα. Πιο συγκεκριμένα, ο ΥΠΔ αναλαμβάνει:

01. Να παρακολουθεί την υλοποίηση του προγράμματος προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα κατά τη συμμόρφωση με τον ΓΚΠΔ.

02. Να προωθεί την ανάπτυξη νοοτροπίας προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα εντός της Τράπεζας.
03. Να συμμετέχει συμβουλευτικά σε επιμέρους πολιτικές, διαδικασίες και οδηγίες σε επίπεδο Τράπεζας σε περίπτωση που κριθεί απαραίτητο.
04. Να ενημερώνει την Ανώτερη Διοίκηση της Τράπεζας για τους ενδεχόμενους κινδύνους και το επίπεδο συμμόρφωσης της Τράπεζας με το υφιστάμενο ρυθμιστικό πλαίσιο.
05. Να δρα συμβουλευτικά στον καθορισμό των αναγκαίων μέτρων και την τήρησή τους για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με το νομοθετικό πλαίσιο για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στα νέα προϊόντα, υπηρεσίες, πληροφοριακά συστήματα και επιχειρησιακές διεργασίες της Τράπεζας από τη φάση του σχεδιασμού και εξ ορισμού.
06. Να παρακολουθεί τα επίπεδα συμμόρφωσης των επιχειρησιακών Μονάδων και των λειτουργών τους αναφορικά με το πλαίσιο προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
07. Να εποπτεύει και να υποστηρίζει τη διεκπεραίωση και την εν γένει διαχείριση αιτημάτων υποκειμένων που σχετίζονται με τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα.
08. Να παρακολουθεί τους κινδύνους που έχουν αναγνωριστεί ή που ενδεχομένως να ανακύψουν κατά την αξιολόγηση των τρίτων μερών.
09. Να ενεργεί ως σημείο επικοινωνίας με την Εποπτική Αρχή για ζητήματα που σχετίζονται με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων.

Τέλος, είναι υπεύθυνος για τον συντονισμό των ενεργειών γνωστοποίησης παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στην Εποπτική Αρχή και αποτελεί το πρώτο σημείο επικοινωνίας με αυτήν για ζητήματα που σχετίζονται με την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Το Γραφείο Προστασίας Δεδομένων αποτελεί την ομάδα ατόμων που υποστηρίζει και συνδράμει τον ΥΠΔ σε όλες τις ενέργειες και δράσεις που απαιτούνται για την παρακολούθηση της διασφάλισης της εφαρμογής και συμμόρφωσης της Τράπεζας με το νομοθετικό πλαίσιο για την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Οι εργαζόμενοι που απαρτίζουν το ΓΠΔ είναι άτομα εξοικειωμένα με τις δραστηριότητες και τις διαδικασίες της Τράπεζας Πειραιώς, γνωρίζουν και αντιλαμβάνονται τις επιχειρησιακές της ανάγκες, ενώ παράλληλα έχουν την απαραίτητη επάρκεια στο δίκαιο και στις πρακτικές για την προστασία και ασφάλεια των δεδομένων.

Το προσωπικό του ΓΠΔ έχει παρακολουθήσει και ολοκληρώσει επιτυχώς εκπαιδευτικά σεμινάρια σε θέματα που άπτονται του ΓΚΠΔ. Ενδεικτικά αναφέρεται το σεμινάριο ΓΚΠΔ «Μέθοδοι, Διαδικασίες και Τεχνολογίες» που διοργάνωσε το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, διάρκειας 6 εβδομάδων.

Επιπλέον, η Τράπεζα έχει ορίσει για την κάθε επιχειρησιακή Μονάδα που επεξεργάζεται καθ' οιονδήποτε τρόπο προσωπικά δεδομένα έναν Συντονιστή Προστασίας Δεδομένων. Ο ΣΠΔ αποτελεί το κεντρικό σημείο επικοινωνίας της Μονάδας του με τον ΥΠΔ και το ΓΠΔ και διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην υλοποίηση του προγράμματος και του πλαισίου προστασίας προσωπικών δεδομένων της Τράπεζας. Επιπροσθέτως, ο ΣΠΔ έχει την ευθύνη για τη διασφάλιση της προστασίας των δεδομένων στην επιχειρησιακή Μονάδα για την οποία είναι υπεύθυνος και τη συμμόρφωση αυτής με το σχετικό ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

Πολιτικές και Διαδικασίες

Η Τράπεζα έχει προχωρήσει στην αναθεώρηση υφιστάμενων και στην ανάπτυξη νέων πολιτικών και διαδικασιών σχετικά με την προστασία δεδομένων, προκειμένου να επιτευχθεί η εκπλήρωση των αρχών και των απαιτήσεων του ΓΚΠΔ, καθώς και των επιμέρους σχετικών νόμων για την προστασία των δεδομένων. Σε αυτές συμπεριλαμβάνονται:

Πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων

Η πολιτική προστασίας των δεδομένων της Τράπεζας έχει αναπτυχθεί ώστε να καλύπτει όλες τις απαιτήσεις του ΓΚΠΔ. Η εν λόγω πολιτική είναι σε διαδικασία τελικής έγκρισης από την Τράπεζα με σκοπό να θέσει τους κανόνες που πρέπει να εφαρμόζονται σχετικά με τα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα, την αποτελεσματική διαχείριση και την προστασία των προσωπικών δεδομένων, καθώς και τη διαφύλαξη της ιδιωτικότητας των υποκειμένων (φυσικά πρόσωπα και ατομικές επιχειρήσεις) στα οποία αναφέρονται τα δεδομένα αυτά. Επιπροσθέτως, θέτει τους κανόνες οι οποίοι διέπουν οποιαδήποτε επεξεργασία διενεργείται επί των δεδομένων, όπως συλλογή, αποθήκευση, χρήση, μεταφορά, κοινοποίηση ή διαγραφή, ώστε να συνάδει με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων. Βρίσκεται στο τελικό στάδιο διαμόρφωσης και αμέσως μετά θα προχωρήσει στην τελική έγκρισή της.

Διαδικασία γνωστοποίησης παραβιάσεων προσωπικών δεδομένων

Η Τράπεζα Πειραιώς βρίσκεται στο στάδιο επικαιροποίησης της διαδικασίας που αφορά περιστατικά ασφαλείας, έτσι ώστε να περιλαμβάνει τα ειδικώς οριζόμενα στο ΓΚΠΔ για τις παραβιάσεις προσωπικών δεδομένων. Συγκεκριμένα, στην εν λόγω διαδικασία έχουν προστεθεί πληροφορίες για τις ενέργειες που αφορούν παραβίαση δεδομένων, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση, τη διερεύνηση και τη γνωστοποίηση οποιασδήποτε παραβίασης προσωπικών δεδομένων, το συντομότερο δυνατόν. Τα κανάλια αναφοράς και τα βήματα που πρέπει να ακολουθηθούν σε μία ενδεχόμενη παραβίαση δεδομένων έχουν επικοινωνηθεί σε όλους τους εργαζόμενους της Τράπεζας.

Για το 2018 η Τράπεζα Πειραιώς δεν έλαβε τεκμηριωμένες καταγγελίες/παράπονα/αναφορές σχετικά με παραβιάσεις της ιδιωτικής ζωής των πελατών. Επιπρόσθετα, για το ίδιο έτος, δεν αναγνωρίστηκαν από την Τράπεζα Πειραιώς διαρροές, κλοπές, ή απώλειες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα πελατών.

Διαδικασία διαχείρισης αιτημάτων των υποκειμένων

Η Τράπεζα ολοκληρώνει την ανάπτυξη διαδικασίας σχετικά με τη διαχείριση των αιτημάτων άσκησης δικαιωμάτων υποκειμένων, καθώς, πλέον, υποχρεούται από το ΓΚΠΔ να παρέχει τις εκάστοτε απαιτούμενες πληροφορίες στο υποκείμενο των δεδομένων εντός ενός μηνός από την παραλαβή του αιτήματός του. Συγκεκριμένα, η εν λόγω διαδικασία αναφέρει λεπτομερώς τον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιείται η ταυτοποίηση του υποκειμένου των δεδομένων, τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν για την αποτελεσματική διαχείριση και διεκπεραίωση ενός αιτήματος, ποιες εξαιρέσεις ισχύουν σχετικά με την ικανοποίηση του εκάστοτε δικαιώματος, καθώς και μία σειρά υποδειγμάτων απόκρισης έτσι ώστε να εξασφαλιστεί ότι η επικοινωνία με τα υποκείμενα των δεδομένων είναι συμβατή, συνεπής και επαρκής.

Για το 2018 η Τράπεζα Πειραιώς έχει δεχτεί και έχει απαντήσει σε εκατόν εξήντα τρία (163) αιτήματα πελατών της αναφορικά με θέματα άσκησης δικαιωμάτων έναντι του ΓΚΠΔ, ενώ από την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα έχει δεχτεί δύο (2) αιτήματα προερχόμενα από αντίστοιχα αιτήματα πελατών προς την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ).

Διαδικασία εκτίμησης αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων

Η Τράπεζα ανέπτυξε διαδικασία και εργαλείο για τη διενέργεια εκτίμησης αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων, ούτως ώστε να είναι σύμμορφη με τις απαιτήσεις του άρθρου 35 του ΓΚΠΔ. Με αυτή τη διαδικασία και με τη χρήση του αντίστοιχου εργαλείου, η Τράπεζα μπορεί να εκτιμήσει το ρίσκο και τις επιπτώσεις που ενδέχεται να έχουν για τα υποκείμενα των δεδομένων, οι επεξεργασίες δεδομένων που έχουν χαρακτηριστεί ως «υψηλού κινδύνου».

Λοιπά Τεχνικά Μέτρα

Στο πλαίσιο της συμμόρφωσης με το ΓΚΠΔ, η Τράπεζα Πειραιώς, το έτος 2018, σχεδίασε και υλοποίησε μία σειρά από πρόσθετα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα προκειμένου να ικανοποιούνται όλες οι απαιτήσεις του νέου κανονισμού.

Έντυπο ενημέρωσης

Η Τράπεζα ενημέρωσε τους πελάτες της για τα βασικά ζητήματα του ΓΚΠΔ, ήτοι για τους σκοπούς επεξεργασίας των δεδομένων τους, για τους αποδέκτες αυτών, για τα δικαιώματά τους, για τα μέτρα που έχουν υλοποιηθεί για τη διασφάλιση της προστασίας των δεδομένων, καθώς επίσης και για τα στοιχεία επικοινωνίας του ΥΠΔ και του ΓΠΔ μέσω ανακοινώσεων στον Τύπο, μέσω έντυπης επικοινωνίας που απεστάλη ταχυδρομικά και μέσω της ιστοσελίδας της Τράπεζας.

Αρχείο δραστηριοτήτων επεξεργασίας

Η Τράπεζα ανέπτυξε και τηρεί αρχείο με λεπτομερή περιγραφή των δραστηριοτήτων επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων που διενεργεί τόσο ως υπεύθυνος επεξεργασίας όσο και ως εκτελούσα την επεξεργασία. Το αρχείο αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό καθώς αποτελεί υποχρέωση από το άρθρο 30 του ΓΚΠΔ ως εργαλείο λογοδοσίας. Αποτελείται από επιμέρους αρχεία που τηρούνται σε επίπεδο κάθε Μονάδας που διαχειρίζεται πελατειακά δεδομένα. Έχουν δημιουργηθεί 27 αρχεία δραστηριοτήτων σε αντίστοιχες Μονάδες της Τράπεζας, τα οποία καλύπτουν το σύνολο των ροών επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων στην Τράπεζα.

Νομιμότητα της επεξεργασίας

Η Τράπεζα Πειραιώς εξέτασε ενδελεχώς τις νομικές βάσεις των σκοπών επεξεργασίας που έχουν καταγραφεί στο αρχείο δραστηριοτήτων επεξεργασίας, προκειμένου να εξασφαλίσει πως κάθε νομική βάση είναι η κατάλληλη για τον εκάστοτε σκοπό επεξεργασίας.

Λήψη και διαχείριση συγκατάθεσης

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο του ΓΚΠΔ, ενίσχυσε τους μηχανισμούς λήψης και διαχείρισης της συναίνεσης των πελατών της. Δημιούργησε ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης και υποδέχεται τα σχετικά αιτήματα είτε μέσω του Δικτύου Καταστημάτων της, είτε μέσω Ηλεκτρονικής Τραπεζικής, είτε μέσω του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης πελατών μετά από ταυτοποίηση του πελάτη. Μέσω των μηχανισμών αυτών εξασφαλίζει ότι τα υποκείμενα των δεδομένων κατανοούν τον τρόπο και τον σκοπό για τον οποίο συλλέγονται και επεξεργάζονται τα δεδομένα τους από την Τράπεζα. Ενδεικτικά, για το 2018 δήλωσαν τη συναίνεσή τους ή μη 1,526 εκατ. πελάτες της Τράπεζας, με την αναλογία να είναι 75% συναινούντες έναντι 25% μη συναινούντων. Επιπλέον, η Τράπεζα Πειραιώς παρέχει τη δυνατότητα άμεσης ανάκλησης της συγκατάθεσης, ούσα επιπλέον σε θέση να αποδεικνύει, ανά πάσα στιγμή, πως τα υποκείμενα πράγματι έχουν συγκατατεθεί για την επεξεργασία των δεδομένων τους. Ενδεικτικό παράδειγμα αποτελεί η λήψη της συγκατάθεσης των πελατών της Τράπεζας για ενημέρωση στο πλαίσιο προωθητικών ενεργειών.

Συμβάσεις/συμφωνίες με εκτελούντες την επεξεργασία

Η Τράπεζα Πειραιώς, για όποια δραστηριότητα επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων έχει ανατεθεί σε τρίτο μέρος (εκτελών την επεξεργασία), προχώρησε σε αναθεώρηση των μεταξύ τους συμβατικών εγγράφων, έτσι ώστε να διασφαλίζονται από τη συμφωνία οι υποχρεώσεις του εκτελούντα ως προς αυτήν και ως προς τα υποκείμενα των δεδομένων. Επιπλέον, η Τράπεζα διενεργεί αξιολογήσεις δέουσας επιμέλειας, μέσω συγκεκριμένου ερωτηματολογίου, σε όλους τους εκτελούντες της, προκειμένου να διασφαλίσει ότι κατανοούν και εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις του ΓΚΠΔ. Η εν λόγω αξιολόγηση διενεργείται

από την Τράπεζα τόσο κατά την έναρξη όσο και κατά τη διάρκεια της συμβατικής σχέσης με το τρίτο μέρος που παρέχει την εκάστοτε υπηρεσία/δραστηριότητα επεξεργασίας. Επιπρόσθετα, δημιουργήθηκε ειδική εφαρμογή τήρησης και διαχείρισης των Πρόσθετων Πράξεων και των Ερωτηματολογίων. Κάθε νέα σύμβαση που συνάπτεται με εξωτερικούς συνεργάτες περιλαμβάνει τους σχετικούς όρους αναφορικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Προωθητικές Ενέργειες

Η Τράπεζα, συμμορφούμενη έναντι του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΓΚΠΔΠΧ), έχει εφαρμόσει ένα αυστηρό πλαίσιο εφαρμογής κανόνων για την εξαίρεση από την αποστολή προωθητικών ενεργειών πελατών που δεν έχουν συναινέσει σχετικά, ενώ για κάθε προωθητική/ενημερωτική ενέργεια λαμβάνεται η σύμφωνη εκτίμηση του ΥΠΔ.

Επίσης να σημειωθεί ότι η Τράπεζα Πειραιώς συμμετέχει στην Επιτροπή της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών αναφορικά με το έργο συμμόρφωσης του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος έναντι του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων. Μέσω της επιτροπής αυτής έχει ανανεωθεί και τεθεί σε διαβούλευση ο νέος Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας, όπου τίθενται οι γενικές αρχές συμμόρφωσης. Ταυτόχρονα, η Επιτροπή επικοινωνεί με την ΑΠΔΠΧ για γνωμοδότηση σε θέματα που άπτονται του Γενικού Κανονισμού.

Απόρροια των ανωτέρω είναι ότι η Τράπεζα Πειραιώς συνεχίζει να διασφαλίζει την προστασία και την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων, καθώς και να παρέχει μία συμβατή και συνεπή προσέγγιση εφαρμόζοντας κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα.

Group Digital Business

Αξιοποίηση των Νέων Τεχνολογιών για την Αναβάθμιση της Εξυπηρέτησης Πελατών

Σε έναν κόσμο που διαρκώς εξελίσσεται, η Τράπεζα Πειραιώς στέκεται δίπλα στους πελάτες της και συνεργάζεται μαζί τους ώστε να αντιμετωπίσουν από κοινού τις προκλήσεις που ξεδιπλώνονται. Η υπηρεσία winbank web banking της Τράπεζας Πειραιώς αποτελεί την πιο πλήρη λειτουργικά υπηρεσία στην ελληνική αγορά, παρέχοντας στον χρήστη ένα μοντέρνο αισθητικά περιβάλλον λειτουργίας που μπορεί να αναπροσαρμοστεί αυτόματα σε οποιοδήποτε μέγεθος ή τύπο συσκευής.

Κάθε χρόνο υπάρχει σημαντική αύξηση των χρηστών που επιλέγουν να πραγματοποιήσουν τις καθημερινές συναλλαγές τους εύκολα, με ασφάλεια και οποιαδήποτε ημέρα και ώρα μέσα από την winbank web banking και winbank mobile εφαρμογή.

Ενδεικτικά, οι ιδιώτες πελάτες μπορούν μέσω winbank:

01. Να πραγματοποιήσουν μεταφορά χρημάτων:
    - μεταξύ λογαριασμών τους και σε λογαριασμό τρίτου εντός Τράπεζας,
    - σε λογαριασμό άλλης Τράπεζας εντός και εκτός Ελλάδος (έμβασμα εσωτερικού-εξωτερικού).
02. Να εξοφλήσουν τους λογαριασμούς τους σε περισσότερες από 954 κατηγορίες καλύπτοντας και πληρωμές τοπικού χαρακτήρα σε όλες τις γεωγραφικές περιοχές στην Ελλάδα.
03. Να έχουν, σε περίπτωση που το επιθυμούν και μέσω των εφαρμογών Alerts, άμεση ενημέρωση με e-mail ή με sms για όλες τις συναλλαγές τους.
04. Να εκδώσουν μία άυλη προπληρωμένη επαναφορτιζόμενη κάρτα webuy για αγορές στο internet, ακριβώς με το ποσό της συναλλαγής.

05. Να επενδύσουν τα διαθέσιμά τους σε προθεσμιακή κατάθεση, αποκτώντας την «Προθεσμιακή Κατάθεση Στα Μέτρα Σου» με Πρόγραμμα Επιβράβευσης yellow, χωρίς να χρειαστεί να επισκεφτούν κάποιο κατάστημα.
06. Να μεταφέρουν χρήματα εύκολα και σε ελάχιστα λεπτά σε λογαριασμό τρίτου, γνωρίζοντας μόνο τον ΑΦΜ ή το κινητό του δικαιούχου, με την υπηρεσία IRIS 24/7 Payment.

Επιπλέον των παραπάνω, οι επιχειρήσεις, μέσω της υπηρεσίας winbank web banking, έχουν πρόσβαση σε εξειδικευμένες υπηρεσίες που διευκολύνουν την καθημερινή τους λειτουργία, όπως:

01. Αίτηση ακύρωσης ή τροποποίησης εξερχόμενου εμβάσματος.
02. Επισύναψη αρχείου σε εξερχόμενο έμβασμα.
03. Παρακολούθηση εισερχόμενων εμβασμάτων και αίτηση επιστροφής τους.
04. Παρακολούθηση κινήσεων εταιρικών χρεωστικών καρτών.
05. Εμφάνιση κινήσεων δανείου και πλάνου δανείου ή ληξιαρίου υποσχετικών επιστολών.
06. Παρακολούθηση συναλλαγματικών πελατείας.
07. Εμφάνιση ενημερωτικών καταστάσεων συναλλαγών καρτών μέσω POS.
08. Υποστήριξη αποστολής αναλυτικών κινήσεων μέσω POS με e-mail.

Επιπλέον, λαμβάνοντας υπόψη προβληματισμούς και επιθυμίες των πελατών, ιδιαίτερα όσον αφορά θέματα πολυπλοκότητας, απλότητας χρήσης και ασφάλειας, η Ηλεκτρονική Τραπεζική δημιούργησε μία εύκολα προσβάσιμη, μορφοποιήσιμη και απλή στη χρήση τραπεζική εφαρμογή για κινητά, τη winbank mobile εφαρμογή, η οποία διευκολύνει τους λιγότερο έμπειρους χρήστες ψηφιακών υπηρεσιών. Ο έντονος ρυθμός αύξησης των ενεργών χρηστών, κυρίως στη συγκεκριμένη εφαρμογή, επιβεβαιώνει τη στρατηγική αυτή, ενώ παράλληλα αποτελεί οδηγό ώστε να προσφέρονται συνεχώς λύσεις καθημερινής διευκόλυνσης στους πελάτες όπου και αν βρίσκονται, με έναν απλό και ξεκάθαρο τρόπο απεικόνισης.

Το 2018, συνέχισε και εντατικοποιήθηκε η μεγάλη πρωτοβουλία μετακύλισης συναλλαγών σε ψηφιακά κανάλια εξυπηρέτησης, με σημαντική αύξηση στον δείκτη μετακύλισης συναλλαγών, με αποτέλεσμα να επιτευχθεί ο στόχος που είχε αρχικά τεθεί. Για το 2018, ο δείκτης αυτός ανήλθε στο 84%, έναντι 77% για το 2017 και 67% για το 2016. Η πορεία της προόδου του έργου αυτού ελέγχεται από συστηματικές ποσοτικές μετρήσεις, οι οποίες καταγράφουν το ποσοστό των συναλλαγών που πραγματοποιούνται μέσω ταμείων, σε σχέση με αυτά που πραγματοποιούνται μέσω των ψηφιακών καναλιών. Συνεπώς, γίνονται μετρήσεις και τίθενται στόχοι σε επίπεδο Καταστήματος για την παρακολούθηση του συνολικού δείκτη της «μετάπτωσης», για όλες τις συναλλαγές που μπορούν να πραγματοποιηθούν τόσο από ψηφιακά κανάλια εξυπηρέτησης όσο και από το ταμείο του Καταστήματος. Ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς δεσμεύεται να εντείνει τις προσπάθειες στοχεύοντας στην περαιτέρω αύξηση της χρήσης των ψηφιακών καναλιών winbank web banking και winbank mobile app και για το έτος 2019, με την παροχή νέων και πρωτοπόρων υπηρεσιών στα κανάλια αυτά.

Η Τράπεζα Πειραιώς, πιστή στη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρει στους πελάτες της, πιστοποίησε τη winbank για μία ακόμη χρονιά κατά ISO 9001:2008.

winbank web banking

Οι νέες εγγραφές το 2018 συνέχισαν τον αυξητικό τους ρυθμό, με τον αριθμό εγγεγραμμένων χρηστών winbank να παρουσιάζει αύξηση 19% σε σχέση με το 2017, εκ των οποίων περίπου το 10% απέκτησαν winbank μέσω online registration.

Ειδικότερα, οι πελάτες της Τράπεζας Πειραιώς που δεν έχουν winbank μπορούν να την αποκτήσουν μέσω μίας γρήγορης διαδικασίας εγγραφής με απλά βήματα, που προσφέρεται δωρεάν, χωρίς να είναι αναγκαία η επίσκεψη του πελάτη σε κατάστημα.

Το 2018 η Ηλεκτρονική Τραπεζική εμπλούτισε τη winbank web banking με νέες λειτουργικότητες και δημιούργησε υπηρεσίες online αυτοεξυπηρέτησης (self-service), χωρίς την ανάγκη να επικοινωνήσει ο χρήστης με call center ή να επισκεφτεί κατάστημα, όπως:

01. Άνοιγμα νέου λογαριασμού.
02. Καταναλωτικό δάνειο "e-loan" με ολοκληρωμένη online εμπειρία από την αίτηση μέχρι την εκταμίευση, χωρίς να απαιτείται επίσκεψη σε κατάστημα.
03. Προσωρινή απενεργοποίηση/ ενεργοποίηση καρτών.
04. Υπηρεσία αποταμίευσης "Pay & Save" για αποταμίευση με τις καθημερινές συναλλαγές με τη χρεωστική κάρτα.
05. Online υπενθύμιση username.
06. Online υπενθύμιση password.
07. Ξεκλείδωμα κωδικών πρόσβασης.
08. Piraeus Bank MasterPass: υπηρεσία ψηφιακών πληρωμών που προσφέρει μεγαλύτερη ταχύτητα και ασφάλεια στη διαδικασία ολοκλήρωσης μίας αγοράς στο διαδίκτυο.
09. Virtual assistant (Chabot) με χρήση τεχνητής νοημοσύνης (artificial intelligence).

Υπηρεσία winbank Mobile Banking

Η winbank mobile εφαρμογή ανασχεδιάστηκε ώστε να προσφέρει στους πελάτες έναν απλό, εύκολο και φιλικό τρόπο για να πραγματοποιούν τις καθημερινές τους συναλλαγές μέσα από τη smartphone συσκευή τους, προσφέροντας:

01. Ένα εύκολο και φιλικό περιβάλλον ακόμα και για τους λιγότερο εξοικειωμένους με τη τεχνολογία χρήστες.
02. Την εύκολη δυνατότητα εισόδου στην εφαρμογή με quick login (4ψήφιο PIN ή με το δακτυλικό αποτύπωμα για τις συμβατές συσκευές).
03. Τη δυνατότητα να διαμορφώσουν τα εμφανιζόμενα προϊόντα και λογαριασμούς που επιθυμούν να εμφανίζονται στην εφαρμογή.

Η Ηλεκτρονική Τραπεζική, ακολουθώντας το στρατηγικό της πλάνο, εμπλούτισε κατά το 2018 τη winbank mobile εφαρμογή με νέες λειτουργικότητες, όπως:

01. Online registration στη winbank.
02. Νέες δημοφιλείς πληρωμές.
03. Προσωρινή απενεργοποίηση/ ενεργοποίηση καρτών.
04. Online υπενθύμιση username.
05. Online υπενθύμιση password.
06. Επενδυτικά προϊόντα.
07. Λήψη extraPIN κωδικού για εγχρήματες συναλλαγές με push notification.

Η περαιτέρω χρήση της winbank mobile εφαρμογής από τους χρήστες της winbank παρουσίασε σημαντική αύξηση κατά 18%, με παράλληλη αύξηση κατά 67% του όγκου των εγχρήματων συναλλαγών. Για το 2018, ο συνολικός αριθμός ηλεκτρονικών συναλλαγών ξεπέρασε τις 140.000.000, εξοικονομώντας περισσότερους από 800 τόνους χαρτί.

ATM

Το δίκτυο ATM της Τράπεζας Πειραιώς καλύπτει όλη την Ελλάδα και εξυπηρετεί τους πελάτες της με ασφάλεια οποιαδήποτε στιγμή στο 24ωρο. Το δίκτυο ATM κατά το 2018 αριθμούσε 1.943 ATMs, τα οποία έχουν διασπορά σε όλη την Ελλάδα, καλύπτοντας, εκτός από τα αστικά κέντρα, επαρχιακές πόλεις, ακόμα και απομακρυσμένα σημεία στην Ελλάδα. Η Τράπεζα Πειραιώς αποδεικνύει έμπρακτα με το παραπάνω εγκατεστημένο δίκτυο ATM την υποστήριξη όλων των κοινωνικοοικονομικών τάξεων.

easyPay μηχανήματα

Με σκοπό τη γρηγορότερη και ευκολότερη εξυπηρέτηση των πελατών για τις καθημερινές τους συναλλαγές (καταθέσεις, πληρωμή λογαριασμών, καταβολή δόσεων δανείου, φόρτιση προπληρωμένης κάρτας) έχει εγκατεστημένα 574 easyPay μηχανήματα σε Καταστήματα και σε σημεία συνεργαζόμενων εμπόρων.

e-branch

Λαμβάνοντας υπόψη το πετυχημένο μοντέλο των e-branches, η Τράπεζα συνέχισε την επέκτασή τους σε επιλεγμένα σημεία, με σκοπό περισσότεροι πελάτες να απολαμβάνουν μία ποιοτική τραπεζική εξυπηρέτηση, με την παροχή καινοτόμων λύσεων που κάνουν την καθημερινότητά τους ακόμα πιο εύκολη. Επιπρόσθετα, συνεχίστηκε επιτυχημένα η εκπαίδευση των μη εξοικειωμένων με την τεχνολογία πελατών στη χρήση των αυτοματοποιημένων μηχανημάτων συναλλαγών.

Και το έτος 2018 τα e-branches συνέβαλαν στην αποσυμφόρηση των γειτονικών καταστημάτων, όπως καταδεικνύεται από τον δείκτη μετακύλισης συναλλαγών, δηλαδή από το ποσοστό συναλλαγών που εκτελούνται σε κάθε e-branch ως προς το σύνολο των συναλλαγών που εκτελούνται στο αντίστοιχο Κατάστημα υπαγωγής, καθώς και στην αύξηση χρήσης ψηφιακών καναλιών από ηλικιωμένους και non-tech savvy πελάτες λόγω εκπαίδευσής τους. Επιπρόσθετα, η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και της εμπειρίας του πελάτη αλλά και οι δείκτες ικανοποίησης πελατών (CSAT, NPS), όπως προκύπτουν από τις καταχωρίσεις στο Satisfaction Pad, έμειναν σταθερά σε υψηλά επίπεδα λόγω της ευελιξίας και ταχύτητας στην πραγματοποίηση των συναλλαγών τους μέσα ένα ευχάριστο και φιλικό περιβάλλον. Στο πλαίσιο βελτίωσης της καταγεγραμμένης πληροφορίας σχετικά με την εμπειρία των πελατών στα e-branch, βρίσκεται προς υλοποίηση η τροποποίηση του Ηλεκτρονικού Ερωτηματολογίου στο Satisfaction Pad, προκειμένου να είναι εφικτή η καταγραφή βελτιωτικών προτάσεων από τους ίδιους τους πελάτες.

Αξιόλογα είναι και τα αποτελέσματα για την κερδοφορία και την αποδοτικότητα της Τράπεζας, καθώς επιτεύχθηκαν μείωση του λειτουργικού κόστους μέσω μετακύλισης συναλλαγών σε ψηφιακά κανάλια, αύξηση αριθμού συναλλαγών με ανάλογη αύξηση των εσόδων μέσω προμηθειών και επαναπροσέλκυση καταθέσεων.

Σημαντική είναι και η συνεισφορά στην κοινωνία με την παροχή δυνατότητας εκτέλεσης συναλλαγών ακόμη και το Σάββατο, αλλά και την κάλυψη των εξειδικευμένων αναγκών τραπεζικής εξυπηρέτησης των ΑμεΑ (βλ. παρακάτω).

Λόγω της ευρείας και θερμής αποδοχής του από τους πελάτες, το e-branch αποτελεί ένα από πιο επιτυχημένα case studies της ευρωπαϊκής τραπεζικής αγοράς.

Ο υψηλός βαθμός ικανοποίησης των πελατών είναι βασικός στόχος της Μονάδας Ηλεκτρονικής Τραπεζικής και παρακολουθείται μέσω των παρακάτω καναλιών:

01. Της Ετήσιας Έκθεσης «Οι πελάτες μας λένε» Voice of the customer.
02. Παρακολούθηση και απάντηση:
    - των σχολίων των χρηστών για τη winbank mobile εφαρμογή στα Google Play Store και App Store,
    - των δεικτών CSAT και FCR για την υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και ικανοποιητική επίλυση προβλημάτων των πελατών με τη πρώτη επικοινωνία.

Πρόσβαση στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες για Όλους

Η Τράπεζα Πειραιώς, αναγνωρίζοντας την ανάγκη των πελατών της να απολαμβάνουν τα οφέλη της τεχνολογίας και ειδικότερα της χρήσης των ψηφιακών καναλιών, ανασχεδίασε τη winbank mobile εφαρμογή ώστε να είναι απλή στη χρήση, ακόμα και για τους πελάτες που δεν έχουν μεγάλη εξοικείωση με την τεχνολογία. Στη winbank mobile εφαρμογή ο χρήστης μπορεί εύκολα να ορίσει σε ποια προϊόντα θέλει να έχει πρόσβαση μέσα από την εφαρμογή, οπότε να έχει μία προσωποποιημένη εμπειρία.

Ακόμα και πελάτες που δεν έχουν εγκατεστημένη την εφαρμογή winbank mobile στο κινητό τους μπορούν να έχουν πρόσβαση στις ψηφιακές υπηρεσίες μέσα από το περιβάλλον του κινητού τους, δεδομένου ότι η winbank web banking έχει σχεδιαστεί να προσαρμόζεται στο περιβάλλον πλοήγησης (responsive).

Η Τράπεζα Πειραιώς, στο πλαίσιο της Εταιρικής της Υπευθυνότητας, ευθυγραμμίζει την επιχειρηματική της λειτουργία με την κοινωνική αλληλεγγύη, στην εξυπηρέτηση των πελατών της. Η Τράπεζα διατηρεί Καταστήματα σε 17 παραμεθόριες περιοχές (με στοιχεία 31/12/2018), όπως αυτές ορίζονται με βάση την εφαρμογή των διατάξεων (Ν.287/1976), και μάλιστα είναι η μοναδική τράπεζα σε ακτίνα 10 χιλιομέτρων (για το 2017 ο αντίστοιχος αριθμός καταστημάτων ανερχόταν σε 38, -55% ετήσια μεταβολή). Επίσης, διατηρεί Τραπεζικά Καταστήματα σε μικρά νησιά με μόνιμους κατοίκους <10.000, που αριθμούσαν τα 11 στις 31/12/2018, έναντι 13 το 2017 (-15% ετήσια μεταβολή). Ως μόνιμοι κάτοικοι νοούνται όλα τα φυσικά πρόσωπα που δηλώνουν ως τόπο κατοικίας στη φορολογική τους δήλωση κάποιο από τα νησιά, όπως ταυτοποιούνται από το σύστημα TAXIS της ΑΑΔΕ. Επιπλέον, επιδιώκοντας την προστασία και τη στήριξη των πληθυσμιακών ομάδων με εξειδικευμένες ανάγκες, όπως είναι οι αγρότες και οι κάτοικοι των ακριτικών περιοχών, παρέχει σε αυτούς ως ελάχιστη εκπλήρωση καθήκοντος και κοινωνικής της υποχρέωσης τη δυνατότητα χρήσης Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών (ATMs) στις περιοχές διαμονής τους, έχοντας ως στόχο τη συνεχή διευκόλυνση της καθημερινότητάς τους. Ειδικότερα σε παραμεθόριες περιοχές, η Τράπεζα Πειραιώς έχει εγκατεστημένο ένα δίκτυο ATMs, που στις 31/12/2018 ανέρχονταν σε 329 και καλύπτει σημαντικές καθημερινές συναλλαγές, στηρίζοντας έμπρακτα τους πελάτες σε απομακρυσμένες περιοχές στην Ελλάδα, έναντι 302 ATMs το 2017 (+9% ετήσια μεταβολή).

Σημαντική είναι και η συνεισφορά του e-branch στην κοινωνία. Το διευρυμένο ωράριο λειτουργίας των e-branches καθιστά εφικτή την εκτέλεση συναλλαγών από εργαζόμενους αλλά και εταιρείες, οι οποίοι μέχρι πρότινος δυσκολεύονταν εν γένει στην πραγματοποίησή τους. Επίσης, η διαρκής και ενεργός παρουσία των έμπειρων εργαζόμενων εξυπηρέτησης επιτρέπει σε όλους τους πελάτες, ακόμα και στους μεγαλύτερους σε ηλικία ή εκείνους που δεν είναι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία, να ενημερωθούν για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, να εκπαιδευτούν στη χρήση των μηχανημάτων και των ψηφιακών υπηρεσιών της Τράπεζας, καθώς και να βοηθηθούν σε κάθε τους συναλλαγή. Με τον τρόπο αυτό καθιερώνεται μία ακόμα καινοτομία στην τραπεζική εξυπηρέτηση, με τον εργαζόμενο να μην είναι καθισμένος απέναντι από τον πελάτη, αλλά αντιθέτως να στέκεται πάντα όρθιος πλάι του, διαπνέοντάς του ένα αίσθημα ισότητας, εμπιστοσύνης, ασφάλειας και σιγουριάς.

Η πιο ουσιαστική όμως συνεισφορά των e-branches έγκειται στην κάλυψη των εξειδικευμένων αναγκών τραπεζικής εξυπηρέτησης ευαίσθητων κοινωνικά ομάδων, όπως είναι τα Άτομα με Αναπηρία. Η Τράπεζα Πειραιώς, δείχνοντας ιδιαίτερη ευαισθησία στις κοινωνικές ομάδες των ατόμων με προβλήματα όρασης, ακοής και κινητικότητας, ανέλαβε την εν λόγω πρωτοποριακή πρωτοβουλία και μερίμνησε μέσω απλουστευμένων τεχνολογικών καινοτομιών για τη διευκόλυνσή τους στην εκτέλεση των τραπεζικών τους συναλλαγών. Έτσι, οι πελάτες με αναπηρίες μπορούν να πραγματο-

ποιούν 24/7 συναλλαγές, όπως καταθέσεις, αναλήψεις και πληρωμές, μέσω ATMs και easypay που βρίσκονται σε εύκολα προσβάσιμους και εσωτερικούς χώρους. Ειδικότερα, οι παρεχόμενες υπηρεσίες έχουν ως εξής:

Για άτομα με προβλήματα όρασης

01. Καθοδήγηση από έναν εκπρόσωπο εξυπηρέτησης πελατών καθ' όλη τη διάρκεια παραμονής τους στο e-branch.
02. Οι συναλλαγές μπορούν να πραγματοποιηθούν μέσω της υπηρεσίας «Ταμίας από απόσταση» με τη βοήθεια ειδικής σήμανσης στο μηχάνημα σε γραφή Braille, χωρίς την ανάγκη εκπροσώπησης και υπογραφής μαρτύρων.
03. Ικανότητα πλοήγησης και κατάρτισης στο winbank internet banking με χρήση φωνητικής υποστήριξης.
04. Εγγραφή στο winbank internet banking μέσω Online Registration χωρίς να χρειάζεται επίσκεψη σε κατάστημα και χειρόγραφη υπογραφή σύμβασης.

Για άτομα με προβλήματα ακοής

01. Πραγματοποίηση συναλλαγών μέσω της υπηρεσίας «Ταμίας από απόσταση» με εργαζόμενους εκπαιδευμένους στην ελληνική νοηματική γλώσσα. Για να επιτευχθεί ο στόχος της παροχής άριστης εξυπηρέτησης και σε αυτή την κατηγορία πελατών, εφαρμόστηκε για 92 ώρες, σε συνεργασία με την Ομάδα Ψηφιακής Τραπεζικής και την Ομοσπονδία Κωφών Ελλάδας, εκπαιδευτική δράση με τίτλο «Η Σύνδεση στην Τραπεζική Υπηρεσία». Κατά τη διάρκεια της δράσης επιλέχθηκαν μέσω διαδικασίας της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού τέσσερις από τους Ταμίες από απόσταση των ηλεκτρονικών καταστημάτων και εκπαιδεύτηκαν σε σημαντικές κοινωνικές εκφράσεις και τραπεζικές ορολογίες, προκειμένου να προσφέρουν τις βασικές καθημερινές τραπεζικές υπηρεσίες σε πελάτες με προβλήματα ακοής.
02. Οθόνη αφής με διαδραστικό χάρτη για πληροφορίες σχετικά με διαθέσιμα μηχανήματα και συναλλαγές που προσφέρονται στο e-branch.

Για άτομα με κινητικά προβλήματα

01. Εύκολη είσοδος με τη βοήθεια ράμπας, καθώς και άνετη μετακίνηση μέσα στο e-branch.
02. Καθοδήγηση πελατών από έναν εκπρόσωπο εξυπηρέτησης πελατών καθ' όλη τη διάρκεια παραμονής τους στο ηλεκτρονικό κατάστημα.
03. Εύκολα προσβάσιμο ύψος για το μηχάνημα της υπηρεσίας «Ταμίας από απόσταση».

Υπηρεσίες για ΑμεΑ στο Δίκτυο

Ορισμένες από τις ανωτέρω υπηρεσίες έχουν εφαρμοστεί σε όλα τα παραδοσιακά Καταστήματα του Δικτύου. Χαρακτηριστικό είναι το παράδειγμα των ατόμων με προβλήματα όρασης, οι οποίοι μπορούν πλέον να επισκεφθούν οποιοδήποτε παραδοσιακό υποκατάστημα της Τράπεζας για να ζητήσουν και να αποκτήσουν χρεωστική κάρτα, να πραγματοποιήσουν ταμειακές συναλλαγές χρέωσης ή πίστωσης λογαριασμού τους χωρίς την ανάγκη εκπροσώπησης και υπογραφής μαρτύρων με την προϋπόθεση ότι μπορούν να λαμβάνουν sms alerts στα κινητά τους τηλέφωνα. Μέσω της ειδοποίησης αυτής ενημερώνονται για τη διενέργεια της συναλλαγής και μπορούν να επαληθεύσουν την ορθότητά της, ενώ επίσης έχουν τη δυνατότητα να εγγραφούν στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής winbank χωρίς να χρειάζεται χειρόγραφη υπογραφή συμβάσεων.

Ο σχεδιασμός και η υλοποίηση όλων των υφιστάμενων ανωτέρω υπηρεσιών, καθώς και όσων πρόκειται να υλοποιηθούν μελλοντικά, πραγματοποιούνται σε συνεργασία με τις

αντίστοιχες Ομοσπονδίες και την ΕΣΑμεΑ, προκειμένου να διερευνηθούν και να καλυφθούν οι πραγματικές ανάγκες τους, καθώς και να γίνονται συνεχώς βελτιώσεις σε διαδικασίες και υπηρεσίες. Ήδη εξετάζονται και βαίνουν προς υλοποίηση νέες υπηρεσίες, όπως είναι ενδεικτικά η βελτίωση της προσβασιμότητας και χρήσης των ATMs από πελάτες με πρόβλημα όρασης. Με αυτόν τον τρόπο, η Τράπεζα Πειραιώς υποστηρίζει ένα πρωταρχικό αίτημα της ειδικής αυτής ομάδας πολιτών προς τις τράπεζες να υπερασπίζονται το δικαίωμά τους στην ιδιωτική ζωή.

Καθημερινά λαμβάνονται στατιστικά από τους υπαλλήλους εξυπηρέτησης των e-branches σχετικά με το πλήθος των Ατόμων με Αναπηρία που επισκέπτονται κάθε e-branch και τον αριθμό συναλλαγών που πραγματοποιούν σε αυτά. Τα e-branches λόγω της γενικευμένης αποδοχής τους από τους πελάτες όλων των κατηγοριών και ηλικιών, αποτελούν πλέον αναπόσπαστο κομμάτι του Δικτύου Καταστημάτων και έχουν γίνει σημείο αναφοράς σε διεθνή άρθρα.

Εξυπηρέτηση Παραπόνων Πελατών

Με στόχο τη διατήρηση και ενίσχυση των σχέσεων εμπιστοσύνης με τους πελάτες, η διαχείριση των παραπόνων ακολουθεί τις βέλτιστες πρακτικές για την επίλυση της εκάστοτε διαφοράς που προκύπτει μεταξύ του πελάτη και της Τράπεζας με γνώμονα την άμεση ανταπόκριση, την αμερόληπτη και αντικειμενική διαχείριση του παραπόνου/καταγγελίας, τη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων προϊόντων/υπηρεσιών, τη διατήρηση της φήμης και της καλής εικόνας του Ομίλου και τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο. Το 2018, τα παράπονα/καταγγελίες που υποβλήθηκαν, είτε απευθείας από τους πελάτες στην Τράπεζα είτε μέσω Φορέων Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ) και διαχειρίστηκαν από την αρμόδια Μονάδα Εξυπηρέτησης Παραπόνων Πελατών, ανέρχονται σε 4.349, παραμένοντας στα ίδια περίπου επίπεδα σε σχέση με το 2017. Η πλειοψηφία των παραπόνων/καταγγελιών υποβλήθηκαν από τους πελάτες απευθείας στην Τράπεζα, ενώ μικρό ποσοστό (18%) πελατών επέλεξαν να απευθυνθούν σε Φορείς ΕΕΔ και Καταναλωτικές/Λοιπές Οργανώσεις.

Κατανομή πλήθους εισερχόμενων υποθέσεων ανά σημείο υποβολής (εντός και εκτός Τράπεζας)

Πλήθος Υποθέσεων	2018	%	Δ%	2017	%
Απευθείας υποβολή στην Τράπεζα	3.555	82%	<1%	3.546	79%
Υποβολή εκτός Τράπεζας	794	18%	-18%	965	21%
Συνήγορος του Καταναλωτή	202	25%	15%	176	18%
Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών	113	14%	-11%	127	13%
Γεν. Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή	112	14%	3%	109	11%
Καταναλωτικές Οργανώσεις/ Λοιπές Οργανώσεις	342	43%	-34%	515	53%
Πολλαπλή Κοινοποίηση*	25	3%	-34%	38	4%
Σύνολο	**4.349****	**100%**	**-4%**	**4.511**	**100%**

* Αφορά Παράπονα/Καταγγελίες που κατατέθηκαν σε παραπάνω από ένα σημεία υποβολής.

** Ο αριθμός αφορά το σύνολο των υποθέσεων που υποβλήθηκαν στην Τράπεζα το χρονικό διάστημα από 1η/01-31η/12/2018.

Το 83% των ολοκληρωμένων υποθέσεων επιλύθηκαν σε χρονικό διάστημα μικρότερο των 45 ημερών (χρονικό περιθώριο που προβλέπεται από το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο), ενώ για όσες υποθέσεις απαιτήθηκε επιπλέον χρόνος διαχείρισης, οι πελάτες ενημερώθηκαν μέσω αποστολής σχετικής επιστολής.

Κατανομή πλήθους ολοκληρωμένων υποθέσεων βάσει ημερών διαχείρισης

Ημέρες Διαχείρισης (Ημερολογιακές)	2018	%	Δ%	2017	%
0-44	3632	83%	-6%	3878	87%
>45	769	17%	29%	596	13%
Σύνολο	**4.401*** **	**100%**	**-2%**	**4.474*** **	**100%**

*** Αναφορικά με την ανάλυση του χρόνου απόκρισης της Τράπεζας στα παράπονα/καταγγελίες, αντλήθηκαν στοιχεία για τις ολοκληρωμένες υποθέσεις του χρονικού διαστήματος 01/01-31/12/2018 ανεξαρτήτως ημερομηνίας παραλαβής του παραπόνου.

Παράλληλα με τη διαχείριση των υποθέσεων παραπόνων, στη διάρκεια του έτους, σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν δράσεις και στοχευμένες ενέργειες για την ενδυνάμωση του μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων της Τράπεζας. Στο πλαίσιο αυτό, οι ειδικά ορισμένοι λειτουργοί των Μονάδων, για θέματα λειτουργικών κινδύνων και εσωτερικού ελέγχου, ορίστηκαν ως εκπρόσωποι επικοινωνίας με την Εξυπηρέτηση Παραπόνων Πελατών στη διαχείριση υποθέσεων που αφορούν τον χώρο ευθύνης τους, ενώ, μέσω του ρόλου τους, υποστηρίζεται η άμεση και αποτελεσματική διαχείριση εντός του προβλεπόμενου χρονικού διαστήματος, καθώς και ο περιορισμός των λειτουργικών κινδύνων και των σχετικών επιπτώσεων.

Εταιρική Επικοινωνία και Προβολή

Η Μονάδα Group Marketing, Customer Experience και Loyalty υποστηρίζει, μέσω πολλαπλών, ειδικά μελετημένων ενεργειών προβολής και διαφήμισης, την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας και των θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου. Παράλληλα, φροντίζει η εταιρική επικοινωνία, τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον, να υλοποιείται σύμφωνα με την εταιρική ταυτότητα του Ομίλου, ακολουθώντας το Όραμα και τις Αξίες του.

Στόχος των ενεργειών της Μονάδας, και το 2018, ήταν η υποστήριξη των στρατηγικών επιλογών του Ομίλου, με γνώμονα τη διαρκή ενίσχυση της πελατοκεντρικής κουλτούρας της Τράπεζας και τη διατήρηση μακροχρόνιων σχέσεων εμπιστοσύνης με το κοινό, τους μετόχους, τους πελάτες και τους εργαζόμενούς του. Αυτό επιτεύχθηκε με τη μετάδοση αξιόπιστων μηνυμάτων, με την υπεύθυνη, σαφή και ειλικρινή προώθηση των προϊόντων και των υπηρεσιών, αλλά και με τη σύνδεση όλων των ενδιαφερόμενων μερών σε ένα κοινό πεδίο συνοχής.

Διαφημιστικές Εκστρατείες 2018

Οι διαφημιστικές καμπάνιες, που μελετήθηκαν και σχεδιάστηκαν από τη Μονάδα, είχαν στόχο να προβάλουν και να προωθήσουν τις σημαντικότερες δράσεις που αναπτύχθηκαν μέσα στο έτος, όπως καινοτόμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες -που πλέον, αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινότητας των πελατών προσφέροντάς τους ασφάλεια στις συναλλαγές τους- το Πρόγραμμα πιστότητας yellow, που επιβραβεύει τους πελάτες για τη σταθερή, αλλά και συνολική τους σχέση με την Τράπεζα, όλες τις κατηγορίες καρτών, τα αποταμιευτικά προϊόντα, στα οποία η Τράπεζα κατέχει ηγετική θέση στην αγορά και τα χρηματοδοτικά εργαλεία υποστήριξης των Μικρών και Μεσαίων Επιχειρήσεων. Επίσης, για πρώτη φορά αναπτύχθηκαν και υλοποιήθηκαν καμπάνιες με στόχο τόσο τη μείωση των κόκκινων δανείων όσο και την επιβράβευση της συνέπειας εμπρόθεσμης πληρωμής δανείων. Συγκεκριμένα:

01. Διαφημιστική καμπάνια "e-branch"
02. Διαφημιστική καμπάνια «Μικρο-χρηματοδότηση Αγροτών»
03. Διαφημιστική καμπάνια «Χρηματοδοτήσεις Μικρών και Μεσαίων Επιχειρήσεων»
04. Διαφημιστική καμπάνια «Αποταμιεύω»
05. Διαφημιστική καμπάνια "World Cup - Visa Cards"
06. Διαφημιστική καμπάνια «Χρυσή Λίρα»
07. Πασχαλινή διαφημιστική καμπάνια yellow
08. Διαφημιστική καμπάνια «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον ΙΙ»
09. Διαφημιστική καμπάνια "*properties4sale.gr*"
10. Διαφημιστική καμπάνια "Tourism 360°"
11. Διαφημιστική καμπάνια "InnoFin"
12. Διαφημιστική καμπάνια καρτών Miles & More
13. Διαφημιστική καμπάνια «Κόκκινα Δάνεια»
14. Διαφημιστική καμπάνια «Συνέπεια εμπρόθεσμων δόσεων-yellow»
15. Διαφημιστική καμπάνια των πιστωτικών καρτών «Διακοπές με δόσεις»
16. Διαφημιστική καμπάνια «Δάνεια Μικρών Επιχειρήσεων – Η Επιχείρησή μου»
17. Διαφημιστική καμπάνια "e-loan"
18. Διαφημιστική καμπάνια CSR προγράμματος "Project Future"
19. Διαφημιστική καμπάνια καρτών Miles & More (2η φάση)
20. Διαφημιστική καμπάνια «Έξοδα θέρμανσης»
21. Διαφημιστική καμπάνια «Δάνειο αγοράς γης»
22. Διαφημιστική καμπάνια «Δάνειο αγοράς εξοπλισμού»
23. Διαφημιστική καμπάνια «Νέων Αγροτών»
24. Διαφημιστική καμπάνια "yellow x-mas"
25. Διαφημιστική καμπάνια "yellow fall"
26. Διαφημιστική καμπάνια «Οφειλές δημοσίου – 12 δόσεις»
27. Διαφημιστική καμπάνια «Τέλη κυκλοφορίας»
28. Διαφημιστική καμπάνια "Piraeus Gold Κρήτη"
29. Διαφημιστική καμπάνια "yellowkid"
30. Διαφημιστική καμπάνια "Pay & Save"
31. Διαφημιστική καμπάνια *"yellowholidays.gr"*

Ειδικές Διαφημιστικές Ενέργειες - Αγροτικά Προγράμματα

Για μία ακόμα χρονιά, δόθηκε ιδιαίτερη βαρύτητα στην προβολή των αγροτικών προγραμμάτων και προϊόντων, καθώς η εξυπηρέτηση του αγρότη, και εν γένει του αγροτικού τομέα, αποτελεί κύριο μέλημα της Τράπεζας Πειραιώς. Συγκεκριμένα, υλοποιήθηκαν:

01. Διαφημιστική καμπάνια «Μικρο-χρηματοδότηση αγροτών»
02. Διαφημιστική καμπάνια «Ολοκληρωμένες Τραπεζικές Λύσεις για αγρότες»
03. Διαφημιστική καμπάνια «Συμβολαιακή Γεωργία και Κτηνοτροφία»

Οι καμπάνιες αυτές προβλήθηκαν και μέσω του «Δελτίου Καιρού για Αγρότες» σε τηλεοπτικό σταθμό πανελλαδικής εμβέλειας, καθώς και στην περιοδική έκδοση «Επί Γης».

01. Δελτίο Καιρού για Αγρότες. Η δημιουργία και μετάδοση του καθημερινού Δελτίου Καιρού για Αγρότες στον ΑΝΤ1, διάρκειας 4 λεπτών, έχει ως στόχο τη συνεχή επαφή της Τράπεζας μαζί τους. Είναι η πρώτη φορά, που με πρωτοβουλία διαφημιζόμενου, προβάλλεται, σε κανάλι μεγάλης τηλεθέασης, καθημερινή ενημερωτική εκπομπή ειδικού κοινού, η οποία γίνεται εργαλείο της δουλειάς του. Το δελτίο έχει τίτλους αρχής και τέλους με branding της Τράπεζας –διάρκειας 10΄΄– και μεταδίδει ρολόι, που επικοινωνεί τα αγροτικά προϊόντα και τις υπηρεσίες της. Όλες οι εκπομπές αρχειοθετούνται σε ειδικό branded mini-site στο *ant1.gr.*
02. Περιοδική έκδοση «Επί Γης». Αποτελεί ειδική περιοδική έκδοση, η οποία δημιουργήθηκε το 2014 από την Τράπεζα Πειραιώς για την αγροτική οικονομία και επιχειρηματικότητα και διατίθεται δωρεάν μέσω του δικτύου καταστημάτων. Η έκδοση έχει ως στόχο να αποτελέσει έναν σύμμαχο στην ενημέρωση των αγροτών και στην επενδυτική τους δραστηριότητα, χτίζοντας παράλληλα μία σχέση εμπιστοσύνης και συνέργειας με τον κλάδο.

Bancassurance

Η Τράπεζα Πειραιώς, το 2018, συνέχισε το έργο που ξεκίνησε το 2017, αναδεικνύοντας το Bancassurance μέσω της προβολής της μακροχρόνιας συνεργασίας της με τις κορυφαίες ασφαλιστικές εταιρείες, ERGO για τις Γενικές Ασφάλειες και NN Hellas για τις Ασφάλειες Υγείας/Ζωής, καθώς και των ασφαλιστικών προϊόντων που διαθέτει στους κρίσιμους τομείς της υγείας και της προστασίας περιουσίας. Στο πλαίσιο αυτό, υλοποιήθηκε η διαφημιστική καμπάνια τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων «Πού πάει ο κόσμος;».

Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης

Κατά τη διάρκεια του έτους, δημιουργήθηκαν καινούργιες σελίδες σε Facebook, Twitter και Instagram, με διακριτό περιεχόμενο για την Τράπεζα Πειραιώς, καθώς και για το Πρόγραμμα Επιβράβευσης yellow. Το σύνολο των σελίδων της Τράπεζας βρίσκεται στο Top 10 των Financial Pages του Facebook, στην Ελλάδα.

Επιπλέον, οι ακόλουθοι/επισκέπτες των σελίδων, το 2018, διαμορφώθηκαν ως εξής:

01. 59.886 στην υφιστάμενη σελίδα της winbank στο Facebook (αύξηση 9% σε σύγκριση με το 2017).
02. 70.204 στην καινούργια σελίδα της Τράπεζας Πειραιώς στο Facebook.
03. 35.971 στο LinkedIn.
04. 17.673 στη σελίδα του yellow στο Facebook (αύξηση 25% σε σύγκριση με το 2017).

Μεγάλη επισκεψιμότητα σημειώθηκε και στα websites της Τράπεζας:

01. *www.apotamievo.gr,* το οποίο αποτελεί ομπρέλα μίας σειράς προϊόντων και υπηρεσιών, όπως αποταμιευτικούς καταθετικούς λογαριασμούς, αποταμιευτικά τραπεζοασφαλιστικά και επενδυτικά προϊόντα, ψηφιακά εργαλεία που βοηθούν στην αποταμιευτική προσπάθεια, καθώς και εκπαιδευτικούς οδηγούς για την αποταμίευση, όπου καταγράφηκαν 15.065 επισκέψεις από 13.877 μοναδικούς επισκέπτες (Οκτώβριος-Δεκέμβριος 2018).
02. *properties4sale.gr,* για την Ηλεκτρονική Πλατφόρμα Πώλησης Ακινήτων με 684.643 επισκέψεις από 294.369 μοναδικούς χρήστες (Ιανουάριος-Δεκέμβριος 2018).
03. *www.projectfuture.gr,* το οποίο εξυπηρετεί τους σκοπούς του προγράμματος εταιρικής υπευθυνότητας της Τράπεζας και επιδιώκει να συνδέσει την εκπαίδευση με την αγορά εργασίας, με 231.628 επισκέψεις από 183.771 μοναδικούς χρήστες (Οκτώβριος-Δεκέμβριος 2018).

Η ομάδα Ψηφιακού Marketing, σε συνεργασία με την αντίστοιχη ομάδα του Τηλεφωνικού Κέντρου της Τράπεζας, διαχειρίστηκε περίπου 5.049 μηνύματα και ερωτήσεις χρηστών, συνολικά, με μέσο ποσοστό απόκρισης 95% και μέσο χρόνο απόκρισης περίπου 1,5 ώρα.

Τέλος, το 2018, η διαχείριση της ψηφιακής επικοινωνίας της ιστοσελίδας της Τράπεζας, σημείωσε αύξηση επισκεπτών κατά 0,09% (8.661.174 επισκέπτες βάσει cookies).

Ανθρωπιστικές Δράσεις

Στο πλαίσιο της Εταιρικής Υπευθυνότητας που διέπει τη φιλοσοφία του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς, υποστηρίχθηκε και το 2018 το ανθρωπιστικό έργο της ΜΚΟ «Αποστολή» της Ιεράς Αρχιεπισκοπής Αθηνών, για το Κέντρο Φροντίδας Παιδιού. Για τον σκοπό αυτό κατατέθηκε, από κοινού με τον ασφαλιστικό συνεργάτη της Τράπεζας Πειραιώς NN Hellas, στον λογαριασμό της «Αποστολής», το ποσό των €2,5 για κάθε συμβόλαιο του ασφαλιστικού προγράμματος SmartPlan Junior της NN, το οποίο διατίθεται από το Δίκτυο της Τράπεζας.

Η οικονομική ενίσχυση μέσω του ασφαλιστικού προγράμματος SmartPlan Junior ανήλθε στο ποσό των €9.620, ενώ ισόποση ήταν η συνεισφορά και της NN Hellas.

Πολιτιστικές και Κοινωνικές Δράσεις

Με πληθώρα μοναδικών εκδηλώσεων και εκθέσεων, που διοργανώνονται και προσελκύουν τη συμμετοχή του κόσμου, το City Link αποτέλεσε το πιο ζωντανό σημείο στο κέντρο της Αθήνας και για το 2018. Πιο συγκεκριμένα, η Στοά Σπυρομήλιου αγκάλιασε την κοινωνία και τον πολιτισμό, φιλοξενώντας τις εξής εκδηλώσεις:

01. Έκθεση ζωγραφικής «Hearts Up!». Τα παιδιά των Παιδικών Χωριών SOS ζωγράφισαν «Το πολύπτυχο της καρδιάς» σε ένα ξεχωριστό εργαστήρι ζωγραφικής, που δημιούργησε ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς σε συνεργασία με τα Παιδικά Χωριά SOS. Το διάστημα 1-29 Απριλίου, οι «42 καρδιές» των Παιδικών Χωριών SOS αναρτήθηκαν ως πίνακες ζωγραφικής στη Στοά, δίνοντας μήνυμα αγάπης όλο τον μήνα του Πάσχα.
02. Έκθεση φωτογραφίας με τα εμβληματικά "SKARIA" του Γιώργου Στεφανίδη, αποτυπωμένα σε 20 φωτογραφίες μεγάλου μεγέθους. Η έκθεση προβλήθηκε το διάστημα 15 Μαΐου-10 Ιουνίου και δύο από τα έργα προσφέρθηκαν στη Μη Κερδοσκοπική Οργάνωση "Safe Water Sports".
03. Δραστηριότητες ευεξίας και χαλάρωσης "SUMMER Fitness και FUN", ανοικτές για το κοινό, πραγματοποιήθηκαν στον υπαίθριο χώρο της Στοάς και στο Holmes Place, την περίοδο 25 Ιουνίου-15 Ιουλίου, αποτελώντας ένα πρωτότυπο πρόγραμμα αναζωογονητικής και χαλαρωτικής άσκησης στην καρδιά της πόλης.
04. Έκθεση «Φαντάσου... με το βλέμμα στραμμένο ψηλά... », αποτέλεσμα συνεργασίας του Εθνικού Θεάτρου με το Εθνικό Μουσείο Σύγχρονης Τέχνης, για την προβολή των θεατρικών παραστάσεων της περιόδου 2018-2019, η οποία φιλοξενήθηκε στη Στοά Σπυρομήλιου όλο τον Νοέμβριο.
05. Η έναρξη της χριστουγεννιάτικης εορταστικής περιόδου σηματοδοτήθηκε με τη φαντασμαγορική φωταγώγηση και τον εντυπωσιακό στολισμό της Στοάς και του City Link, ενώ πραγματοποιήθηκε και ένα λαμπερό Xmas ball, γεμάτο θετική ενέργεια και μόδα.
06. Τα Χριστούγεννα και το Πάσχα, το City Link διοργάνωσε στη Στοά Σπυρομήλιου μουσικές εκδηλώσεις και δρώμενα για την προσέλκυση του κοινού.

Αθλητικό Marketing

Και το 2018, υλοποιήθηκαν διαφημιστικές καμπάνιες και ενέργειες προβολής για τις αθλητικές πιστωτικές κάρτες που η Τράπεζα διατηρεί στο χαρτοφυλάκιό της, και συγκεκριμένα για τις:

01. Olympiacos BC World Mastercard
02. Olympiacos FC Mastercard
03. AEK FC Mastercard
04. Champions Card Mastercard
05. Ενέργειες προώθησης των παραπάνω πιστωτικών καρτών κατά τη διάθεση των εισιτηρίων διαρκείας των συγκεκριμένων αθλητικών ομάδων.

Επιπλέον, η Τράπεζα Πειραιώς σε συνεργασία με την ΠΑΕ ΑΕΚ δημιούργησαν την ενέργεια "Player of the Month", δίνοντας τη δυνατότητα στους φίλους της ΑΕΚ να ψηφίζουν τον αγαπημένο τους παίκτη του μήνα μέσω της σελίδας Facebook AEK FC Experience. Τη βράβευση του παίκτη πραγματοποιεί κάτοχος της πιστωτικής κάρτας ΑΕΚ FC Mastercard.

Αναβάθμιση Εφαρμογής Δυναμικής Διαχείρισης Εικόνας Καταστήματος Branch Marketing Management (BMM)

Με τη διαρκή αναδιάρθρωση του Δικτύου Καταστημάτων, προκύπτει ανάγκη για δυναμική διαχείριση των μέσων προβολής και προώθησης των προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας. Η εφαρμογή "Branch Marketing Management (BMM)" δημιουργήθηκε ως κανάλι

αμφίδρομης επικοινωνίας και ανατροφοδότησης της ενημέρωσης για θέματα προβολής.

Το 2018, σε συνεργασία με τις Ομάδες Business Intelligence & CRM και Customer Value Management, έγινε η μελέτη και ξεκίνησε η υλοποίηση για τη σύνδεση του BMM με στοιχεία CRM, Customer Analytics, καθώς και στοιχείων «χαρτογράφησης» των νομών και περιφερειών για σημαντικούς κλάδους κοινωνικής, οικονομικής και επιχειρηματικής δραστηριότητας, σε περιοχές λειτουργίας των Καταστημάτων του Δικτύου, με στόχο:

01. Τη βέλτιστη προβολή των προϊόντων στους συναλλασσόμενους πελάτες με βάση τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και τις ανάγκες τους, καθώς και την κατάρτιση πλάνων τοπικών ενεργειών, αξιοποιώντας τα στοιχεία «χαρτογράφησης».
02. Την ανάδειξη του καταστήματος ως σημαντικού «πυλώνα» επικοινωνίας, με την αποτελεσματικότερη προβολή του επικοινωνιακού και προωθητικού υλικού (έντυπου και ηλεκτρονικού), απολύτως προσαρμοσμένου στις ανάγκες ενημέρωσης του συναλλασσόμενου κοινού.
03. Τη διαρκή αναβάθμιση της εμπειρίας των πελατών.

Παράλληλα, με την αναβάθμιση της εφαρμογής σε πελατοκεντρικό εργαλείο πώλησης, μειώθηκαν το λειτουργικό κόστος και το περιβαλλοντικό αποτύπωμα της Τράπεζας, αφού αξιοποιήθηκαν τα κανάλια και ο χρόνος που οι ίδιοι οι πελάτες επιλέγουν για τη διενέργεια των τραπεζικών τους δραστηριοτήτων εντός των καταστημάτων του Δικτύου, με κύρια αποτελέσματα:

01. Τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Τράπεζας. Ενδεικτικά: 1.670 δέντρα δεν χρειάστηκε να κοπούν, 83 τόνοι CO_2 δεν εκλύθηκαν, 70 τόνοι χαρτιού δεν καταναλώθηκαν και 3.640.000 λίτρα νερού εξοικονομήθηκαν.
02. Την ελαχιστοποίηση του χρόνου ενασχόλησης των εργαζόμενων με τη δυναμική παρακολούθηση για θέματα προβολής.

Δράσεις σε Τοπικό Επίπεδο και Ειδικά Κοινά Πελατών

Στις ενέργειες επικοινωνίας και προβολής των προϊόντων της Τράπεζας εντάχθηκαν διαφημιστικές καμπάνιες και ενέργειες προβολής που αφορούν Ειδικά Κοινά Πελατών:

01. Καμπάνιες προώθησης των νέων καταστημάτων e-branch σε Γλυφάδα, Ηράκλειο Κρήτης και Θεσσαλονίκη.
02. Διαφημιστική καμπάνια Private Banking Τράπεζας Πειραιώς, με κεντρικό μήνυμα «Εμπειρία Υψηλών Απαιτήσεων».
03. "Private Journal": ειδική έκδοση με εξάμηνη περιοδικότητα, αποκλειστικά για τους πελάτες του Private Banking.
04. Το Private Banking, παρουσία του Διευθύνοντος Συμβούλου της Τράπεζας Πειραιώς, κ. Χρήστου Μεγάλου, πραγματοποίησε για τους πελάτες του σειρά γευμάτων, με στόχο την ενημέρωσή τους για τις οικονομικές εξελίξεις στην ελληνική αγορά, καθώς και την ενδυνάμωση των σχέσεων μαζί τους.
05. Με στόχο την ανάδειξη ευκαιριών σε τοπικό επίπεδο, την προσέλκυση νέων πελατών, την ενδυνάμωση της σχέσης με το ήδη υφιστάμενο πελατολόγιο και την ανάπτυξη σχέσεων με φορείς και οργανισμούς, αξιοποιήθηκαν:
    - στοιχεία «δεικτών ευημερίας» περιφερειών και νομών της Ελλάδας,
    - στατιστικά στοιχεία συναλλασσόμενων πελατών, έρευνες «χαρτογράφησης» των νομών της περιφέρειας με στοιχεία για σημαντικούς κλάδους κοινωνικής, οικονομικής και επιχειρηματικής δραστηριότητας και σκιαγράφηση του καταναλωτικού προφίλ βασισμένου σε γεωδημογραφικά, οικονομικά και συμπεριφορικά χαρακτηριστικά, και
    - μελέτες για την ηλικιακή μεταβολή του πληθυσμού της χώρας, για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση δράσεων σε 52 πόλεις της χώρας σε 158 Καταστήματα του Δικτύου για πελάτες, εταιρείες, φορείς, εκπαιδευτικά ιδρύματα, επαγγελματικούς συλλόγους κ.λπ.

"Check In Class"

Ιδιαίτερη βαρύτητα δόθηκε για τέταρτη χρονιά στους φοιτητές, ως κοινό ειδικού εμπορικού ενδιαφέροντος. Η προωθητική ενέργεια "Check In Class", που ξεκίνησε το 2015, υλοποιήθηκε το 2018 σε 64 δημόσια και ιδιωτικά Ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, προωθώντας και προβάλλοντας τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που καλύπτουν τις ανάγκες των φοιτητών.

Η ενέργεια οικοδομήθηκε γύρω από την «Επιβράβευση της παρουσίας του σπουδαστή στο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα στο οποίο σπουδάζει» μέσω ψηφιακής διαδικασίας, η οποία εξοικειώνει τον χρήστη με το τραπεζικό γίγνεσθαι και τον ενημερώνει για το πρόγραμμα loyalty και engagement. Απευθύνθηκε σε 350.000 φοιτητές, υποστηρίζοντας τους στόχους της Τράπεζας και ενδυναμώνοντας την εικόνα της σε 81 πόλεις με έντονη παρουσία φοιτητικού κοινού, στοιχείο που αποτυπώνεται στα αποτελέσματα της Έρευνας Ικανοποίησης Πελατών 2018, από τα οποία προκύπτει ότι ο βαθμός ικανοποίησης (TRI*M Index) των φοιτητών ανήλθε σε 95 (συμμετοχή 98.340 φοιτητών, με 24.805 επισκέψεις σε 278 Καταστήματα).

Η ενέργεια υποστηρίζεται από την ομάδα Δικτύου με υλοποίηση προωθητικών ενεργειών και τη συνεχή επεξεργασία της βάσης δεδομένων που δημιουργείται. Το "Check In Class" παρουσιάστηκε σε τμήματα Μάρκετινγκ και Επικοινωνίας Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων με τη χρήση νέων τεχνολογιών και τη συμμετοχή στην προώθησή του των ίδιων των φοιτητών.

Παράλληλα, το σύνολο των προγραμμάτων σπουδών των Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων της χώρας (περίπου 36.000 μαθήματα) έχει καταχωριστεί στην πρωτοποριακή εφαρμογή "Check In Class Notes" με κεντρικό μήνυμα «Σπουδαίος γίνεσαι όταν μοιράζεσαι τη γνώση». Οι φοιτητές-χρήστες έχουν τη δυνατότητα να ανταλλάσσουν με τους συμφοιτητές τους τις σημειώσεις των μαθημάτων τους και τις γνώσεις τους, κερδίζοντας Note-Points που μπορούν να μετατρέπουν σε yellows. Πάνω από 4.000 σημειώσεις μαθημάτων –με συνεχώς αυξανόμενη τάση– έχουν διαμοιραστεί, ενώ ενεργή είναι η συμμετοχή των παιδιών των εργαζόμενων της Τράπεζας.

Στην εφαρμογή παρουσιάζεται, επίσης, το Project Future, το πρόγραμμα εταιρικής υπευθυνότητας της Τράπεζας Πειραιώς, που συνδέει την εκπαίδευση των νέων με την αγορά εργασίας.

Συμμετοχή σε Εκθέσεις, Συνέδρια, Εκδηλώσεις

Για μία ακόμη χρονιά, η Μονάδα Marketing και Επικοινωνίας Ομίλου συντόνισε τον σχεδιασμό και την οργάνωση της εταιρικής παρουσίας στην Ετήσια Γενική Συνέλευση, σε συνεντεύξεις Τύπου, ημερίδες με ειδική θεματολογία, συνέδρια, εκθέσεις, εκδηλώσεις πολιτιστικού και επικοινωνιακού χαρακτήρα, καθώς και ειδικές ενημερωτικές και προωθητικές ενέργειες, σύμφωνα με την εταιρική ταυτότητα και τη στρατηγική επικοινωνίας του Ομίλου. Ενδεικτικά:

01. Εγκαίνια e-branch Ηρακλείου Κρήτης - Δίκτυο Καταστημάτων Τράπεζας Πειραιώς.
02. Υπογραφή Συμφώνου Συνεργασίας - Enterprise Greece.
03. Συνάντηση κορυφής - Εταιρεία Ανωτάτων Στελεχών Επιχειρήσεων (ΕΑΣΕ).
04. Εκδηλώσεις και εσωτερικά σεμινάρια αγροτικού τομέα Τράπεζας Πειραιώς.
05. Agrotica 2018 - 27η Διεθνής Έκθεση Γεωργικών Μηχανημάτων, Εξοπλισμού και Εφοδίων.
06. Foodexpo 2018 - 5η Έκθεση Food Expo.
07. Delphi Economic Forum III.
08. Side event -Delphi Economic Forum III - On competitiveness in Greece - Building for the Future.
09. 7ο Παγκρήτιο Forum προώθησης κρητικών προϊόντων.
10. Agribusiness Forum 2018.
11. Ημέρες Καριέρας Αθήνας 2018.
12. 29ο Συνέδριο «Η ώρα της Ελληνικής Οικονομίας».

13. 4ο Πανελλήνιο Φεστιβάλ Ελαιολάδου και Επιτραπέζιας Ελιάς Καλαμάτας.
14. Εκδηλώσεις και εσωτερικά σεμινάρια αγροτικού τομέα.

Θυγατρικές Ομίλου Πειραιώς

Οι θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου Πειραιώς παρέχουν πληθώρα εξειδικευμένων προϊόντων και υπηρεσιών, που καλύπτουν τις ειδικές ανάγκες υφιστάμενων πελατών και προσβλέπουν στη δημιουργία και διαχείριση δυνητικού πελατολογίου.

Πειραιώς Asset Management ΑΕΔΑΚ

Η Πειραιώς Asset Management ΑΕΔΑΚ πραγματοποίησε ημερίδα, για τρίτη συνεχόμενη χρονιά, με θέμα τη Διαχείριση Αποθεματικών Ασφαλιστικών Ταμείων. Στην εκδήλωση συμμετείχαν ομιλητές από Εποπτικές Αρχές, εκπρόσωποι Ταμείων, Διαχειριστές χαρτοφυλακίων, Ακαδημαϊκοί κ.ά.

Στόχος της ημερίδας ήταν να αναδείξει τις σημαντικές εξελίξεις που καταγράφονται στον κλάδο των Ασφαλιστικών Ταμείων, τόσο σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, καθώς και να παρουσιάσει τις νέες τάσεις και πρακτικές στη διαχείριση των αποθεματικών τους.

Σε σχετική δημοσκόπηση που πραγματοποιήθηκε κατά τη διάρκεια της Ημερίδας, οι συμμετέχοντες επεσήμαναν ότι, για την ενίσχυση και ανάπτυξη του Θεσμού των Ταμείων Επαγγελματικής Ασφάλισης, σημαντικότεροι παράγοντες είναι, κατά σειρά, η διαμόρφωση νέας κουλτούρας αναφορικά με την ανάγκη αποταμίευσης, η παροχή φορολογικών κινήτρων και η προβολή και ανάδειξη του θεσμού από τους εμπλεκόμενους φορείς. Συνολικά, έλαβαν μέρος περισσότεροι από 160 συμμετέχοντες.

Κέντρο Βιώσιμης Επιχειρηματικότητας «Εξέλιξη»

Το Κέντρο Βιώσιμης Επιχειρηματικότητας «Εξέλιξη» περιλαμβάνεται στις θυγατρικές Ομίλου Πειραιώς και ιδρύθηκε τον Ιανουάριο του 2013, με στόχο να αποτελεί έναν από τους πυλώνες του Ομίλου για την αποτελεσματική υποστήριξη της υπεύθυνης επιχειρηματικότητας στη χώρα. Όραμα της «Εξέλιξης» είναι να αποτελέσει κοιτίδα συστηματικής προώθησης της αειφόρου ανάπτυξης, καθώς και ενεργητικό φορέα καινοτομίας και ανασυγκρότησης στους κρίσιμους τομείς της ελληνικής οικονομίας.

Προς αυτή την κατεύθυνση, η «Εξέλιξη» αξιοποιεί την τεχνογνωσία του Ομίλου Πειραιώς για να προσφέρει στους πελάτες του εξυπηρέτηση μέσω μη χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών. Παράλληλα, δημιουργεί συνέργειες με αναγνωρισμένους φορείς σε αυτούς τους τομείς για να προσφέρει σε κάθε επιχείρηση καινοτόμες υπηρεσίες σε θέματα βιώσιμης επιχειρηματικότητας.

Η «Εξέλιξη» σχεδιάζει και υλοποιεί πρωτοπόρα εκπαιδευτικά προγράμματα κατάρτισης και παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες με επικέντρωση στους αναδυόμενους τομείς της οικονομίας:

01. Σύγχρονη Αγροτική Ανάπτυξη
02. Ηλεκτρονικό Επιχειρείν
03. Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία
04. Πράσινη Επιχειρηματικότητα

Με αυτούς τους στόχους, η δράση της «Εξέλιξης» το 2018 επικεντρώθηκε κατά κύριο λόγο στην Εκπαίδευση σε θέματα Σύγχρονης Αγροτικής Ανάπτυξης, καθώς και σε θέματα Ηλεκτρονικής Επιχειρηματικότητας, αξιοποιώντας και την πιστοποίησή της ως Κέντρου Διά Βίου Μάθησης.

Διάχυση Γνώσης και Εμπειρίας

Επιπλέον, η «Εξέλιξη» στάθηκε αρωγός στη διάχυση της γνώσης στους τομείς που συνάδουν με την εταιρική ταυτότητα και στρατηγική της, καθώς ήταν χορηγός σε σημαντικά συνέδρια και ημερίδες, ενώ είχε παρουσία και σε μεγάλες κλαδικές εκθέσεις:

01. Agrotica 2018
02. 7ο Παγκρήτιο Φόρουμ Προώθησης Κρητικών Προϊόντων
03. The Economist Fourth Agricultural Business Summit
04. TEDx UoC
05. All things Facebook
06. E-Commerce Conference
07. E-Business World και Social Media World
08. E-Commerce Expo

Υποστήριξη τοπικών κοινωνιών

Η «Εξέλιξη» επενδύει στις τοπικές κοινωνίες εστιάζοντας στην παροχή εξειδικευμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων και συμβουλευτικών υπηρεσιών.

Το 2018, εκπαιδεύτηκαν περισσότεροι από 850 αγρότες σε 34 πόλεις, σε θεματολογία που περιελάμβανε επιχειρηματικό σχεδιασμό, δημιουργία επώνυμων προϊόντων, πιστοποιήσεις, εξαγωγές, διαπραγματεύσεις, φορολογικά θέματα.

Επίσης, η «Εξέλιξη» υποστήριξε επιχειρήσεις του τουριστικού κλάδου στη διαδικασία πιστοποίησής τους σύμφωνα με το οικολογικό σήμα ποιότητας GREEN KEY.

Υποστήριξη νέας γενιάς μέσω του προγράμματος Project Future

Η «Εξέλιξη» συμμετέχει στο νέο πρόγραμμα κοινωνικής υπευθυνότητας της Τράπεζας Πειραιώς, Project Future, που συνδέει τους νέους με την αγορά εργασίας, υλοποιώντας τις εξειδικευμένες εκπαιδεύσεις Customer Experience και Digital Marketing.

Ο πρώτος κύκλος του προγράμματος ολοκληρώθηκε τον Δεκέμβριο και η «Εξέλιξη» εκπαίδευσε, μέσω των προγραμμάτων της Customer Experience και Digital Marketing, περισσότερους από 100 συμμετέχοντες.

Αναλυτικά για το πρόγραμμα κοινωνικής υπευθυνότητας Project Future, βλ.: Κεφάλαιο «Κοινωνία», σελ. 243 της παρούσας Έκθεσης.

Διακρίσεις

Η «Εξέλιξη» βραβεύτηκε από την Ελληνική Εταιρεία Διοικήσεως Επιχειρήσεων (ΕΕΔΕ) για την κατάκτηση της ευρωπαϊκής διάκρισης "EFQM Recognized for Excellence in Europe-4 stars".

Από την έναρξη της λειτουργίας της, η «Εξέλιξη» επενδύει στην επιχειρηματική αριστεία, δημιουργώντας τις κατάλληλες δομές συνεχούς βελτίωσής της και ανάπτυξης του δυναμικού της και εφαρμόζοντας συστήματα διοίκησης για την επίτευξη υψηλότερων επιδόσεων. Το 2014 κατέκτησε τη διάκριση "EFQM-Committed to Excellence" και το 2016 εκείνη του "EFQM-Recognized for Excellence in Europe-3 stars".

Το 2018, ολοκλήρωσε επιτυχώς την αξιολόγηση για το "EFQM-Recognized for Excellence in Europe-4 stars", αποδεικνύοντας ότι διασφαλίζει με διαφανείς και δίκαιες διαδικασίες μία ισχυρή αλυσίδα αξίας που περιλαμβάνει τους εργαζόμενους, τους συνεργάτες (προμηθευτές, πελάτες, μετόχους) και την κοινωνία.

Στρατηγική 2019

Η «Εξέλιξη» θα συνεχίσει να αποτελεί έναν από τους βασικούς πυλώνες του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς για την αποτελεσματική υποστήριξη της βιώσιμης επιχειρηματικότητας στη χώρα. Σε αυτό το πλαίσιο, θα επικεντρωθεί στον σχεδιασμό και τη διαχείριση προϊόντων και υπηρεσιών που θα καλύπτουν τις ανάγκες της πελατειακής βάσης της Τράπεζας, ιδιαίτερα στα κοινά των αγροτών αλλά και των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων.

Ειδικότερα για τον Αγροτικό Τομέα, η «Εξέλιξη» θα υποστηρίξει την εκπαίδευση των αγροτών μέσα από τη νέα της πλατφόρμα ηλεκτρονικής εκπαίδευσης (e-learning), παρέχοντας πρόσβαση στη γνώση σε όλους τους αγρότες, εύκολα, από τον χώρο τους και στον χρόνο που εκείνοι θα επιλέγουν. Στόχος για το 2019 είναι η δημιουργία μίας ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής Ακαδημίας Αγροτικής Επιχειρηματικότητας για τους Νέους Αγρότες. Επίσης, η «Εξέλιξη» θα παράσχει εξειδικευμένες συμβουλευτικές υπηρεσίες για τη στήριξη της εξαγωγικής δραστηριότητας των επιχειρήσεων του αγροδιατροφικού τομέα.

Αναπόσπαστο κομμάτι της στρατηγικής και για το 2019, αποτελεί η ενεργητική επαφή με τον αγροτικό κόσμο, με στόχο την ανταλλαγή απόψεων, τη διάχυση γνώσης και τον εντοπισμό νέων αναγκών, με τη συμμετοχή σε ομάδες εργασίας, εκθέσεις και συνέδρια.

Παράλληλα, η «Εξέλιξη» πρεσβεύει ότι, σε μία παγκοσμιοποιημένη οικονομία, η συνεχής ενδυνάμωση των ψηφιακών γνώσεων και δεξιοτήτων είναι ζωτικής σημασίας για την ανάπτυξη των ανθρώπων και των επιχειρήσεων. Στόχος είναι να συνεχίσει να προσφέρουμε τα πιο σύγχρονα και πρακτικά «εργαλεία» που θα οδηγήσουν στη νέα ψηφιακή εποχή, μέσω καινοτόμων και καλά σχεδιασμένων πρωτοβουλιών και εταιρικών σχέσεων. Έτσι, συνεχίζονται οι Ακαδημίες στους τομείς Digital Marketing και Ηλεκτρονικού εμπορίου ενώ εμπλουτίζεται το προϊοντικό χαρτοφυλάκιο με καινοτόμες ηλεκτρονικές πλατφόρμες: μία πλατφόρμα που αξιοποιεί το gamification και μία πλατφόρμα δημιουργίας επιχειρηματικού σχεδίου.

Τέλος, το 2019 θα προωθηθεί μία νέα σειρά συμβουλευτικών υπηρεσιών για τη στήριξη των πελατών-επιχειρήσεων του Ομίλου, με στόχο την επιστροφή στους στη βιωσιμότητα και την κερδοφορία.

Customer Experience και Loyalty

Το Customer Experience και Loyalty της Μονάδας Λιανικής Τραπεζικής, για μία ακόμη χρονιά, ήταν συνεπές στη διαρκή ενίσχυση της πελατοκεντρικής κουλτούρας της Τράπεζας Πειραιώς. Το 2018, έδωσε ιδιαίτερη έμφαση στην επίτευξη εξαιρετικής εμπειρίας των πελατών (customer experience excellence), εστιάζοντας σε στρατηγικές διαδικασίες διαχείρισης και βελτίωσής της, αλλά και εξελίσσοντας με επιτυχία το Πρόγραμμα Επιβράβευσης yellow.

Bank Wide Loyalty | yellow

Το Πρόγραμμα Επιβράβευσης yellow σημείωσε μεγάλη εμπορική επιτυχία και τον δεύτερο χρόνο της ζωής του, αποτελώντας το μεγαλύτερο και καλύτερο Loyalty πρόγραμμα της αγοράς. Αυτό οφείλεται σε τρεις σημαντικές παραμέτρους:

01. Στην πραγματική αξία που αποδίδει η Τράπεζα Πειραιώς στον πελάτη.
02. Στις Συνεργαζόμενες Επιχειρήσεις.
03. Στην απλή, εύκολη και ευχάριστη για τον πελάτη εμπειρία.

Ειδικότερα, το 2018, ο αριθμός των νέων μελών του Προγράμματος και η διείσδυσή του στην αγορά αυξήθηκαν προοδευτικά, με αποτέλεσμα μέχρι το τέλος του έτους τα μέλη να

έχουν ξεπεράσει τα 1.400.000 και να συνεχίζουν να αυξάνονται με τον ίδιο ρυθμό. Τουλάχιστον το 90% των μελών βιώνει τη συνολική εμπειρία από τη συλλογή έως και την εξαργύρωση των yellows, με τη χρήση τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, ενώ, παράλληλα, το 50% τα εξαργυρώνει στους 21 Συνεργάτες του Προγράμματος.

Στο πλαίσιο της εξέλιξης του Προγράμματος, ενσωματώθηκαν νέες συμπεριφορές (νέοι τρόποι) ποντοδότησης, όπως η Επιβράβευση Συνεπών Δανειοληπτών και ο αποταμιευτικός λογαριασμός yellow kid account. Σε συνεργασία με τα Business Units της Τράπεζας και τους Συνεργάτες του Προγράμματος, πραγματοποιήθηκαν 43 καμπάνιες και ενέργειες portfolio management. Παράλληλα, έγινε τροποποίηση ποντοδότησης στις χρεωστικές κάρτες, χωρίς να θιγούν τα συγκριτικά πλεονεκτήματα του Προγράμματος, αλλά με σημαντική μείωση στο λειτουργικό του κόστος.

Το yellow είχε ιδιαίτερα θετικό αντίκτυπο, και στα αποτελέσματα του yellowday, του ηλεκτρονικού καναλιού εξαργύρωσης πόντων, με το 80% των συναλλαγών του να έχουν πραγματοποιηθεί από Μέλη του Προγράμματος. Ειδικότερα, επήλθε αύξηση κατά 10% του τζίρου, με παράλληλη μείωση κατά 30% περίπου του λειτουργικού κόστους, εφαρμόζοντας όλες τις σύγχρονες τεχνικές βελτιστοποίησης και επικοινωνίας.

User Experience

Στο πλαίσιο του στρατηγικού σχεδιασμού των «ψηφιακών» αναγκών των Μονάδων της Τράπεζας, η ομάδα User Experience εργάστηκε μεθοδικά και αποτελεσματικά, ώστε να εφαρμοστούν οι σύγχρονες μεθοδολογίες έρευνας "Heuristic Evaluation", «Διενέργεια workshop», "User Testing", "Wireframing". Επιπλέον, αξιοποίησε τα ευρήματα αυτών των μεθοδολογιών και προχώρησε στον σχεδιασμό και στην υλοποίηση «φιλικών και ευχάριστων προς τον χρήστη» εφαρμογών, τόσο στα ψηφιακά όσο και στα φυσικά κανάλια της Τράπεζας.

Κατά τη διάρκεια του 2018, ολοκληρώθηκε επιτυχώς ο σχεδιασμός της ανανεωμένης winbank web and mobile banking, όπου παρέχονται στους πελάτες νέες λειτουργικότητες, για την καλύτερη οργάνωση των οικονομικών τους. Συγκεκριμένα, οι συναλλαγές κατατάσσονται πλέον σε κατηγορίες, δίνεται η δυνατότητα παρακολούθησης των δαπανών και ορίζονται στόχοι αποταμίευσης. Με γνώμονα την ακόμα καλύτερη εμπειρία του πελάτη σχετικά με την οργάνωση των οικονομικών του, η πλατφόρμα της winbank θα εμπλουτιστεί με νέες λειτουργικότητες μέσα στο 2019. Επίσης, δημιουργήθηκε η νέα ιστοσελίδα *www.apotamievo.gr,* με στόχο την ενδυνάμωση της έννοιας της αποταμίευσης, καθώς και την προώθηση των σχετικών προϊόντων της Τράπεζας. Και τα δύο παραπάνω έργα αποτελούν παραδείγματα που έτυχαν θετικής αντιμετώπισης από τους πελάτες. Τέλος, ξεκίνησε ο ανασχεδιασμός του Intranet portal της Τράπεζας, με σκοπό την ολοκληρωμένη αλλά και ταυτόχρονα εξειδικευμένη παρουσίαση της πληροφορίας προς τους χρήστες, έργο το οποίο αναμένεται να ολοκληρωθεί μέσα στο 2019.

Customer Experience

Voice of the Customer

Η ομάδα Customer Experience (Voice of the Customer και Complaints Management) εργάστηκε, και το 2018, με μοναδικό στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη. Πιο συγκεκριμένα, οι εξειδικευμένοι αναλυτές του Voice of the Customer μέτρησαν την εμπειρία 37.000 πελατών σε 19 σημεία επαφής τους με την Τράπεζα (Moments of Truth). Ταυτόχρονα, επεξεργάστηκαν πάνω από 170.000 αυθόρμητα σχόλια από όλα τα κανάλια (π.χ. surveys, e-mail, chat, πλατφόρμα παραπόνων κ.λπ.) χρησιμοποιώντας τις πλέον προηγμένες τεχνολογίες Text Analytics (Machine Learning και Natural Language Processing) και ανέδειξαν πάνω από

596 βελτιωτικές προτάσεις. Το 21% των προτάσεων αυτών έχουν ήδη υλοποιηθεί, ενώ το 15% είτε αξιολογούνται ως προς την υλοποίησή τους είτε βρίσκονται ήδη σε εξέλιξη.

Complaints Management

Η ομάδα Complaints Management, παράλληλα, επεξεργάστηκε 5.400 προφορικά παράπονα πελατών του Δικτύου Καταστημάτων, προκειμένου να εντοπίσει (root cause analysis) τους παράγοντες εκείνους που συμβάλλουν καθοριστικά στην αρνητική τους εμπειρία και να συστήσει τρόπους αντιμετώπισής τους. Παράλληλα, σε συνεργασία με όλες τις εμπλεκόμενες διευθύνσεις, εργάστηκε για τον σχεδιασμό και τη θέσπιση μίας ενιαίας διαδικασίας διαχείρισης των παραπόνων, πρώτου επιπέδου, των πελατών, από όλα τα σημεία επαφής τους, ενδυναμώνοντας τη στρατηγική OmniChannel της Τράπεζας.

Το 2019, οι ομάδες Customer Experience και Loyalty θέτουν, για μία ακόμα χρονιά, ως στόχο τους να ενισχύσουν το ισχυρό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που διαθέτει η Τράπεζα Πειραιώς, δηλαδή τη δημιουργία εξαιρετικής εμπειρίας στους πελάτες της. Οι βασικοί πυλώνες που θα συντελέσουν στην επίτευξη του στόχου αυτού είναι:

01. Η απρόσκοπτη εξέλιξη του Προγράμματος yellow, μέσω της ανάπτυξης του νέου yellow mobile app και της υλοποίησης του νέου Προγράμματος Πιστότητας για λοιπά πελατειακά segments με ιδιαίτερη βαρύτητα, όπως το SB Segment, αλλά και η έμφαση στο revenue, μέσω ενεργειών που στοχεύουν σε πελατολόγιο με αξία και υψηλό EVA για την Τράπεζα.
02. Η υποστήριξη της ψηφιακής στρατηγικής της Τράπεζας, με έμφαση στην ενδυνάμωση των πωλήσεων μέσω ψηφιακών καναλιών.
03. Η συνεχής μέτρηση της εμπειρίας των πελατών, καθώς και η αξιοποίηση και διάχυση σημαντικών Insights των πελατών σε όλο τον Οργανισμό, που θα συμβάλουν στο να διατηρήσει η Τράπεζα τον πρωτοποριακό της χαρακτήρα στη δημιουργία εξαιρετικών εμπειριών για την πελατειακή της βάση.

Βραβεία και Διακρίσεις 2018

Για τις ενέργειες marketing, επικοινωνίας και δημοσίων σχέσεων, η Τράπεζα Πειραιώς απέσπασε πλήθος διακρίσεων και βραβείων:

Διοργάνωση	**Διάκριση**
Effie Awards 2018	Βραβείο Gold στην κατηγορία των Τραπεζικών, Ασφαλιστικών και Χρηματοοικονομικών Προϊόντων και Υπηρεσιών για την καμπάνια του winbank mobile app – 2 μπούφοι
Effie Awards 2018	Βραβείο Silver στην κατηγορία των Τραπεζικών, Ασφαλιστικών και Χρηματοοικονομικών Προϊόντων και Υπηρεσιών για την καμπάνια του yellow
IAB MIXX Awards 2018	Gold Award στην κατηγορία "Cross Media integration" για την καμπάνια #poupaeiokosmos του Bancassurance
IAB MIXX Awards 2018	Bronze Award στην κατηγορία "Cross Media integration" για την καμπάνια του winbank mobile app – 2 μπούφοι
IAB MIXX Awards 2018	Βραβείο Μελών στην κατηγορία "Cross Media integration" για την καμπάνια του winbank mobile app – 2 μπούφοι

The Loyalty Magazine Awards 2018 (International Awards)	Best Loyalty Program in Central and Eastern Europe incl. Russia και Turkey
The Loyalty Magazine Awards 2018 (International Awards)	Best Loyalty Program of the Year/Financial Services
Loyalty Awards 2018	Gold Award στην κατηγορία "Best New Product/Service Loyalty Initiative"
Loyalty Awards 2018	Gold Award στην κατηγορία "Best Use of Rewards και Incentives"
Loyalty Awards 2018	Silver Award στην κατηγορία "Best Marketing Campaign"
Loyalty Awards 2018	Silver Award στην κατηγορία "Best in Loyalty και Engagement"
Loyalty Awards 2018	Bronze Award στην κατηγορία "Best in Omnichannel"
Peak Performance Marketing Awards 2018	Ανακήρυξη της Τράπεζας Πειραιώς σε "Performance Brand of the Year", την υψηλότερη διάκριση του Διαγωνισμού
Peak Performance Marketing Awards 2018	Gold Award στην κατηγορία “Best Performance in Finance and Insurance" για την καμπάνια προώθησης του winbank Mobile App
Peak Performance Marketing Awards 2018	Gold Award στην κατηγορία "Best Omnichannel Campaign" (συμπεριλαμβανόμενων και των μη digital μέσων) για την καμπάνια προώθησης του winbank Mobile App – 2 μπούφοι
Peak Performance Marketing Awards 2018	Gold Award στην κατηγορία "Best App Promotion Campaign" για την καμπάνια προώθησης του winbank Mobile App – 2 μπούφοι
Peak Performance Marketing Awards 2018	Gold Award στην κατηγορία "Best Content Marketing Campaign" για τον διαγωνισμό καρτών Visa 2018 FIFA WORLD CUP™
Social Media Awards 2018	Gold Award στην κατηγορία "Best Use of Social Media for a Consumer Brand/per Industry: Best in Finance Services" για την καμπάνια του winbank mobile App – 2 μπούφοι
Social Media Awards 2018	Silver Award στην κατηγορία "Best Social Media Strategy for Product/Service Launch" για την καμπάνια του winbank mobile App – 2 μπούφοι
Social Media Awards 2018	Bronze Award στην κατηγορία "Best Social Media Strategy: Best Social Media Strategy for Brand Awareness" για την καμπάνια «Πού πάει ο κόσμος;»
Sports Marketing Awards 2018	Silver Award στην κατηγορία "Integrated Marketing Campaign" για την καμπάνια προώθησης των Καρτών Διαρκείας της ΚΑΕ Ολυμπιακός

Sports Marketing Awards 2018	Silver Award στην κατηγορία «Λανσάρισμα Υπηρεσίας/Προϊόντος» για τον διαγωνισμό καρτών Visa 2018 FIFA WORLD CUP
Sports Marketing Awards 2018	Bronze Award στην κατηγορία "Video" για το πρόγραμμα «Πρώτη Φορά στο Γήπεδο» με την ΠΑΕ ΟΛΥΜΠΙΑΚΟΣ
Sports Marketing Awards 2018	Silver Award στην κατηγορία "Digital/Social Media" για τον διαγωνισμό καρτών Visa 2018 FIFA WORLD CUP

Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών

Η Τράπεζα Πειραιώς διεξάγει συστηματικά και σε ετήσια βάση «Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών», ώστε να αντλήσει πληροφόρηση σχετικά με τον βαθμό ικανοποίησής τους, τόσο συνολικά όσο και σε επιμέρους δείκτες. Στόχος της Τράπεζας Πειραιώς παραμένει η διατήρηση του υψηλού βαθμού ικανοποίησης των πελατών της.

Για τη μέτρηση του 2018 η έρευνα διεξήχθη με τη μορφή τηλεφωνικών συνεντεύξεων (Computer Aided telephone Interviewing – CATI) με χρήση δομημένου ερωτηματολογίου 12 λεπτών από την εταιρεία KANTAR TNS σε δείγμα 15.300 ενεργών πελατών (φυσικά πρόσωπα, τουλάχιστον 1 συναλλαγή τους τελευταίους 6 μήνες), πανελλαδικά. Η έρευνα διεξήχθη σύμφωνα με τους κώδικες δεοντολογίας της ESOMAR και του ΣΕΔΕΑ και τις προδιαγραφές ποιοτικού ελέγχου που ορίζονται από τον ΠΕΣΣ (Ποιοτικός Έλεγχος Συλλογής Στοιχείων). Σημειώνεται ότι τόσο η ικανοποίηση από την Τράπεζα Πειραιώς όσο και η προτίμησή της έναντι άλλων τραπεζών παραμένουν σταθερά για άλλη μία χρονιά σε υψηλά επίπεδα.

Αναλυτικότερα, αναφορικά με τη συνολική εμπειρία των πελατών της Τράπεζας Πειραιώς, τα αποτελέσματα καταγράφονται ως θετικά, καθώς 70% την αξιολογούν ως «εξαιρετική/πολύ καλή», 24% ως «καλή» και 5% ως «μέτρια», ενώ μόνο 1% την αξιολόγησε ως «κακή». Αξιοσημείωτο είναι ότι 9 στους 10 πελάτες της Τράπεζας προτιμούν «έντονα» έως «πάρα πολύ έντονα» την Τράπεζα Πειραιώς από οποιαδήποτε άλλη.

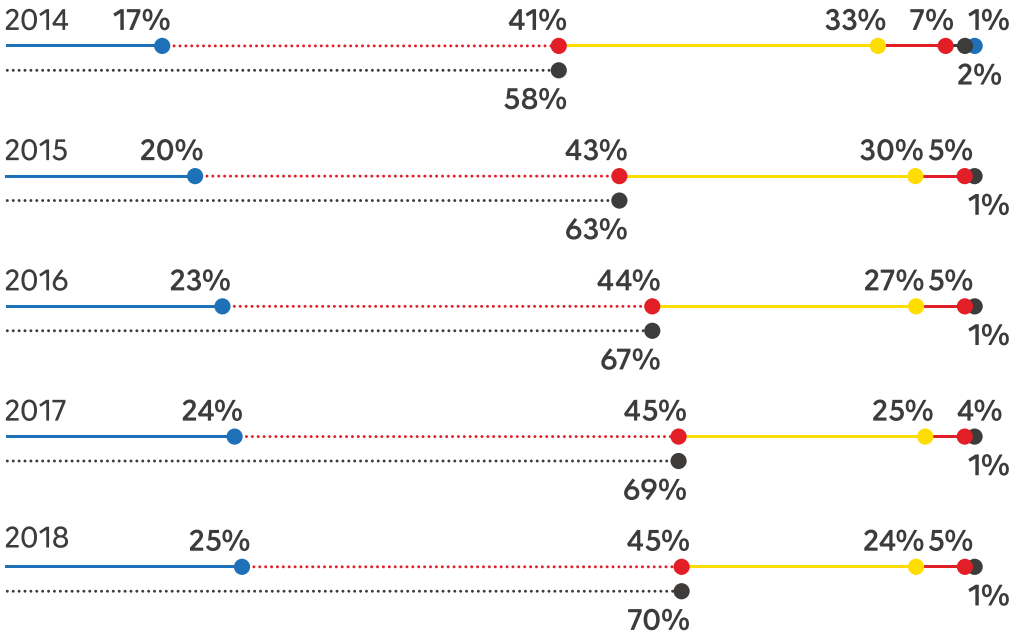
Σύμφωνα με την έρευνα του 2018, όλοι οι δείκτες ικανοποίησης από το κύριο Κατάστημα παραμένουν σταθεροί σε υψηλά επίπεδα, όμοια με τη μέτρηση του 2017. Εστιάζοντας στην ικανοποίηση από το κύριο Κατάστημα εξυπηρέτησης, σε επιμέρους δείκτες, καλύτερη αξιολόγηση λαμβάνουν η «ευγένεια του προσωπικού» και οι «γνώσεις του προσωπικού». Αναφορικά με την «παροχή πλήρους και ξεκάθαρης ενημέρωσης» –δείκτη συνυφασμένο με τη διαφάνεια– αξίζει να σημειωθεί ότι το 74% των πελατών την αξιολογεί ως «εξαιρετική/πολύ καλή» και μόνο 1% των πελατών τη θεωρεί «κακή». Η «τήρηση των υποσχέσεων» από το κύριο Κατάστημα εξυπηρέτησης ως προς τους πελάτες του, θεωρήθηκε «εξαιρετική/πολύ καλή» για το 74% των πελατών. Όσον αφορά το web banking, 89% των πελατών το χαρακτηρίζει «εξαιρετικό/πολύ καλό». Τα παραπάνω αποτελέσματα δικαιώνουν την αρχή της Τράπεζας να εστιάζει στην αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πελατών της.

Αξίζει, τέλος, να υπογραμμιστεί ότι κατά τη διεξαγωγή των ερευνών οι πελάτες κλήθηκαν να προτείνουν δυνητικά πεδία βελτίωσης σε σχέση με την παρεχόμενη εξυπηρέτηση και τα προϊόντα από την Τράπεζα. Η πληροφόρηση αυτή ελήφθη σοβαρά υπόψη και αξιοποιείται με την υλοποίηση αντίστοιχων διορθωτικών παρεμβάσεων.

Στα γραφήματα που ακολουθούν, τα ποσοστά έχουν στρογγυλοποιηθεί στον πλησιέστερο ακέραιο.

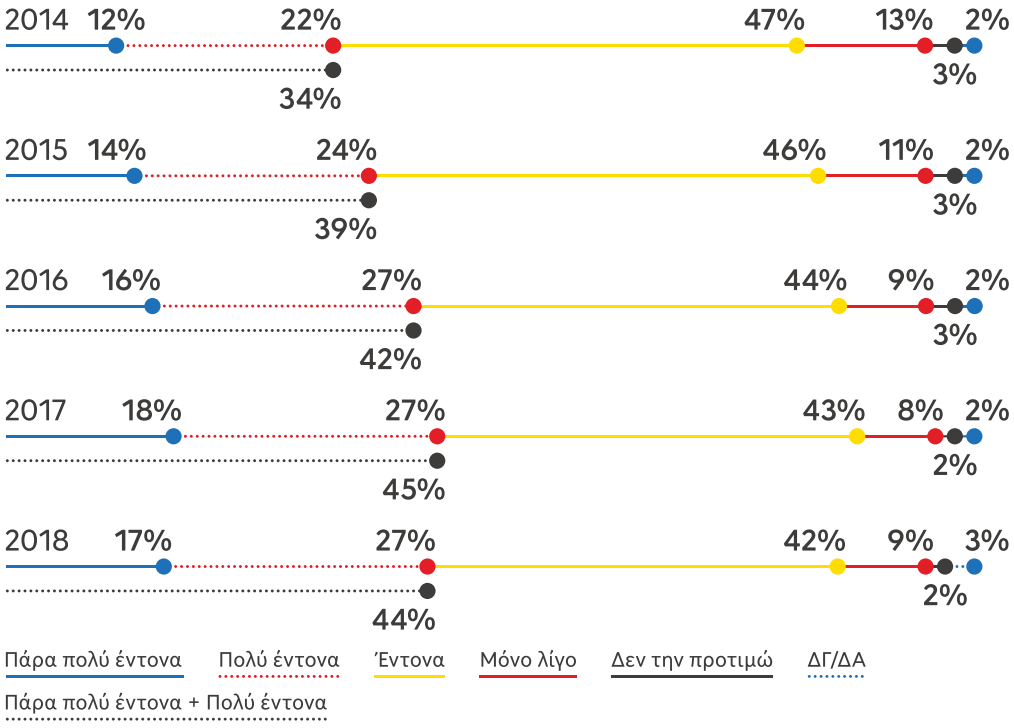
Αξιολόγηση συνολικής εμπειρίας με την Τράπεζα Πειραιώς

ΕΡ.: Σκεπτόμενος/η την εμπειρία που έχετε με την Τράπεζα Πειραιώς, πώς θα την αξιολογούσατε συνολικά;
Ερωτώμενοι v=15.300 ανά έτος



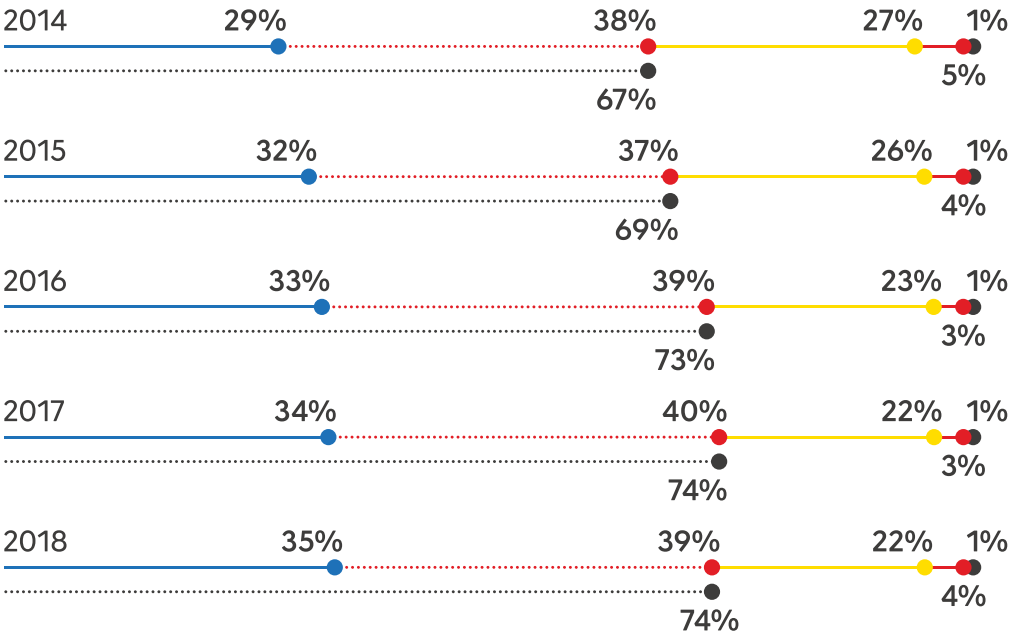
Βαθμός προτίμησης της Τράπεζας Πειραιώς έναντι οποιασδήποτε άλλης

ΕΡ.: Πόσο έντονα προτιμάτε την Τράπεζα Πειραιώς αντί οποιασδήποτε άλλης τράπεζας;
Ερωτώμενοι v=15.300 ανά έτος



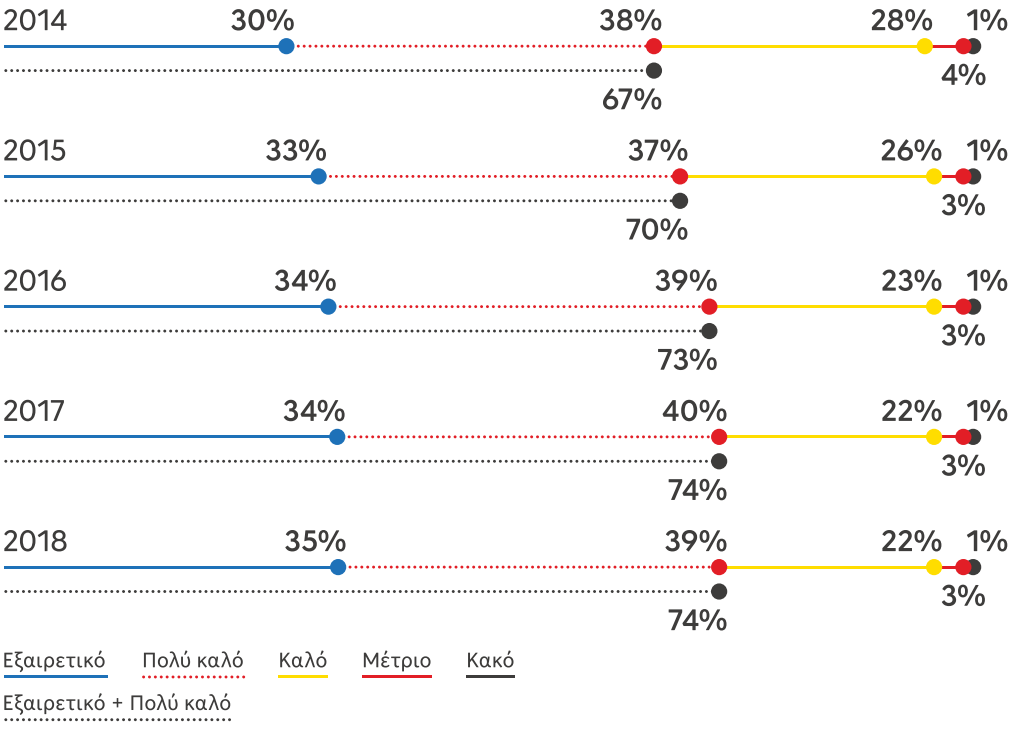
Παροχή πλήρους και έγκυρης ενημέρωσης

ΕΡ.: Πώς θα αξιολογούσατε το κύριο κατάστημά σας στην Τράπεζα Πειραιώς ως προς την παροχή πλήρους ενημέρωσης με ξεκάθαρες διευκρινήσεις εξαρχής σχετικά με τους όρους συνεργασίας;
Ερωτώμενοι v_{2014}=15.273 / v_{2015}=15.293 / v_{2016}=15.290 / v_{2017}=15.294 / v_{2018}=15.291



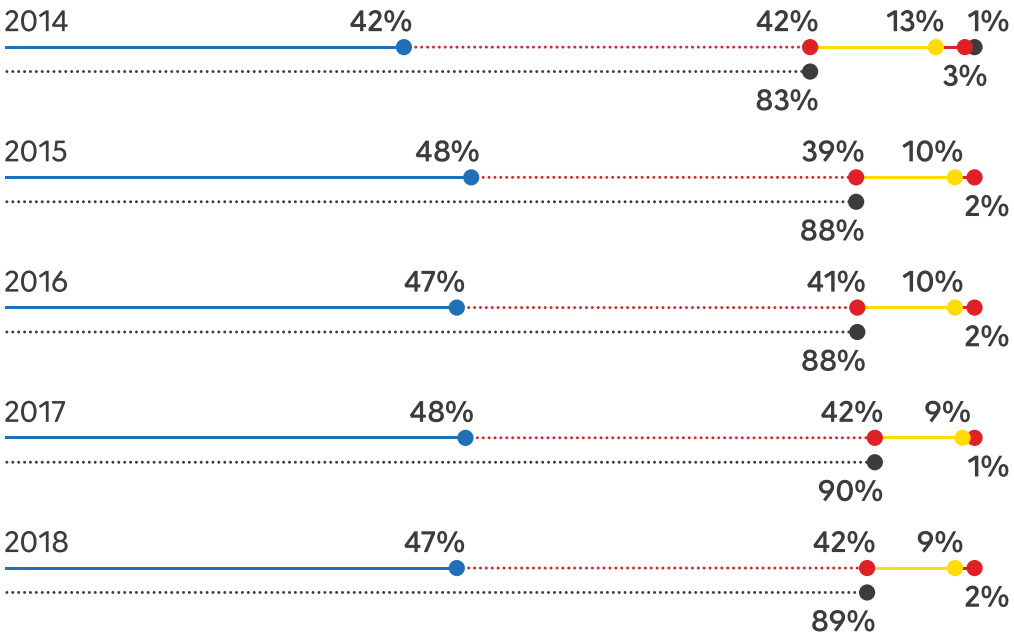
Τήρηση των υποσχέσεων

ΕΡ.: Πώς θα αξιολογούσατε το κύριο κατάστημά σας στην Τράπεζα Πειραιώς ως προς την τήρηση των υποσχέσεων;
Ερωτώμενοι v_{2014}=15.273 / v_{2015}=15.293 / v_{2016}=15.290 / v_{2017}=15.294 / v_{2018}=15.291

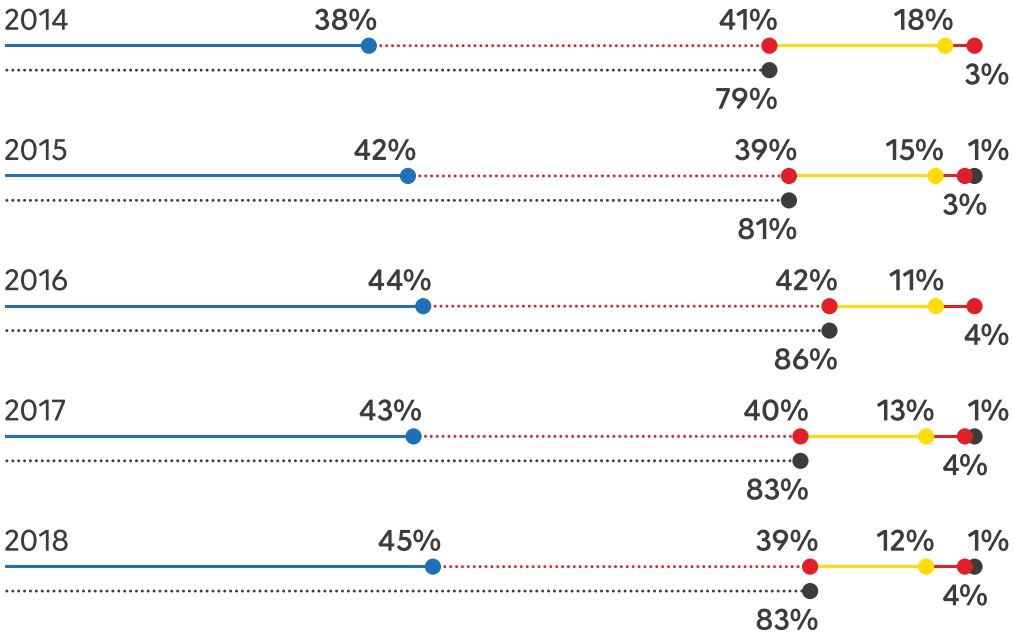


Αξιολόγηση συνολικής εμπειρίας υπηρεσιών web και mobile banking
ΕΡ.: Πώς θα αξιολογούσατε συνολικά τις παρεχόμενες υπηρεσίες μέσω web banking και mobile banking app της Τράπεζας Πειραιώς;
Ερωτώμενοι που χρησιμοποίησαν τα συγκεκριμένα κανάλια το τελευταίο εξάμηνο
web banking: v_{2014}=2.380 / v_{2015}=3.019 / v_{2016}=4.315 / v_{2017}=5.593 / v_{2018}=6.474,
mobile banking app: v_{2014}=427 / v_{2015}=558 / v_{2016}=961 / v_{2017}=1.623 / v_{2018}=2.369

Web banking



Mobile banking app



Εξαιρετική Πολύ καλή Καλή Μέτρια Κακή
Εξαιρετική + Πολύ καλή

Ουσιαστικό Θέμα

Αξιοποίηση νέων τεχνολογιών

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

Σύνδεση με Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης
Βιομηχανία, Καινοτομία και Υποδομές

Διασφάλιση από ανεξάρτητο φορέα
Δείκτης Τράπεζας Πειραιώς: Χρήση ψηφιακών καναλιών εξυπηρέτησης

Διασφάλιση από ανεξάρτητο φορέα
Δείκτης Gartner

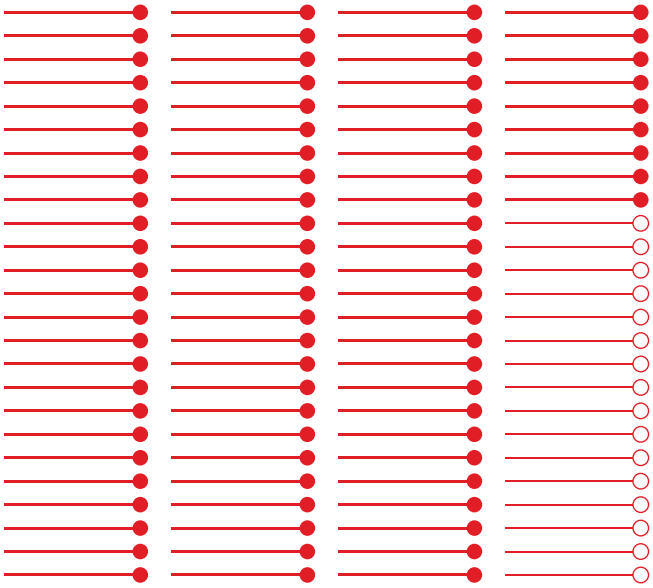
Επιλεγμένα Στοιχεία 2018

12%

Αύξηση των χρηστών της υπηρεσίας winbank web banking σε σχέση με το 2017

27%

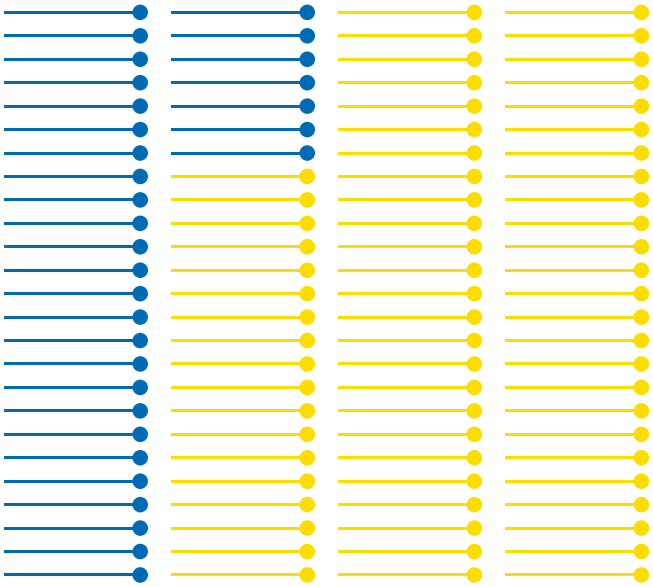
Αύξηση των χρηστών της υπηρεσίας winbank mobile banking σε σχέση με το 2017



84%

Δείκτης μετακύλισης συναλλαγών σε ψηφιακά κανάλια εξυπηρέτησης το 2018

Κατανομή Δαπανών Τεχνολογίας Τράπεζας Πειραιώς



32%

Ποσοστό των τεχνολογικών επενδύσεων της Τράπεζας*

68%

Ποσοστό των λειτουργικών δαπανών τεχνολογίας της Τράπεζας

* Το ποσοστό των τεχνολογικών επενδύσεων της Τράπεζας Πειραιώς είναι υψηλότερο σε σχέση με τον μέσο όρο 27%, 300 περίπου χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων σύμφωνα με την εξειδικευμένη εταιρεία Gartner

Στόχοι

- Παροχή νέων και πρωτοπόρων υπηρεσιών στα ψηφιακά κανάλια winbank web banking και winbank mobile app με τελικό στόχο τη διαρκή αύξηση της χρήσης τους
- Συνεχής αξιοποίηση τεχνολογιών αιχμής με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας λειτουργίας της Τράπεζας, συμβάλλοντας στην αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πελατών της

Ουσιαστικό Θέμα

Πρόσβαση στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες για όλους

Η Τράπεζα φροντίζει για τη διευκόλυνση της πρόσβασης και της εξυπηρέτησης για όλους, μεριμνώντας και για τις κοινωνικά ευπαθείς και ευαίσθητες ομάδες.



Σύνδεση με Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης
Αξιοπρεπής Εργασία και Οικονομική Ανάπτυξη



Διασφάλιση από ανεξάρτητο φορέα
Δείκτης GRI FS13

Επιλεγμένα Στοιχεία 2018

17

Τραπεζικά Καταστήματα σε παραμεθόριες περιοχές, αποτελώντας μάλιστα τη μοναδική τράπεζα σε ακτίνα 10 χιλιομέτρων

11

Τραπεζικά Καταστήματα σε μικρά νησιά με μόνιμους κατοίκους <10.000

329

Σημεία στα οποία οι κάτοικοι παραμεθόριων περιοχών μπορούν να εξυπηρετηθούν μέσω ΑΤΜ της Τράπεζας

e-branch – Υπηρεσίες για ΑμεΑ

Στα e-branches παρέχονται πρωτοποριακές υπηρεσίες για την κάλυψη εξειδικευμένων αναγκών τραπεζικής εξυπηρέτησης ευαίσθητων κοινωνικά ομάδων, όπως είναι τα Άτομα με Αναπηρία

Στόχοι

- **Ενίσχυση της οικονομικής ευημερίας μέσω δράσεων για τη δημιουργία μιας ολοένα και πιο προσιτής και χωρίς αποκλεισμούς Τράπεζας για τους πελάτες μας και την κοινωνία**
- **Συνεχής διαβούλευση με κοινωνικούς φορείς, επιδιώκοντας μεγαλύτερη οικονομική και κοινωνική συμμετοχή ατόμων με αναπηρία**

Ουσιαστικό Θέμα

Προστασία προσωπικών δεδομένων

Η Τράπεζα μεριμνά για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των ενδιαφερόμενων μερών της.

Σύνδεση με Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης
Ειρήνη, Δικαιοσύνη και Ισχυροί Θεσμοί

Διασφάλιση από ανεξάρτητο φορέα
Δείκτης GRI 418-1

Επιλεγμένα Στοιχεία 2018

0

Περιστατικά διαρροής δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

100%

Απόκριση στα αιτήματα των πελατών χωρίς καθυστέρηση

Συμμόρφωση της Τράπεζας με τον νέο Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΠΔ):

- ορισμός Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων
- έναρξη λειτουργίας Γραφείου Προστασίας Δεδομένων
- αναθεώρηση της Πολιτικής Προστασίας Δεδομένων σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ΓΚΠΔ

Στόχοι

- Συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού τού Γραφείου Προστασίας Δεδομένων και του οργανισμού συνολικά
- Συμμετοχή στη διαδικασία δημιουργίας νέων προϊόντων Privacy By Design
- Κανένα περιστατικό διαρροής δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα
- 100% απόκριση στα αιτήματα των πελατών χωρίς καθυστέρηση


ΑΥΡΙΟ


AYPIO

Ανθρώπινο Δυναμικό

Ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς επενδύει στη δημιουργία ισχυρών σχέσεων με τους εργαζόμενους διασφαλίζοντας ένα πλαίσιο λειτουργίας βασισμένο στον σεβασμό στις αρχές των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και των ίσων ευκαιριών, στη διαφάνεια και στη συνεργασία.

Ο Όμιλος αναλαμβάνει πρωτοβουλίες, σχεδιάζει και υλοποιεί δράσεις για το ανθρώπινο δυναμικό, σε αντιστοιχία με τους στρατηγικούς και επιχειρηματικούς στόχους, καθώς και την εταιρική κουλτούρα του Οργανισμού.

Στο πλαίσιο αυτό, το 2018, σχεδίασε έργα για την απλοποίηση, την ψηφιοποίηση και την ορθολογική αξιοποίηση των ανθρώπινων πόρων. Ανέπτυξε ένα ενιαίο πλαίσιο «οικογενειών» ρόλων για την ανάπτυξη και την εξέλιξη των ανθρώπων, τη συνεχή εκπαίδευση, την προσέλκυση και τη διακράτηση του ταλέντου, την αξιοποίηση στελεχών με υψηλές δυνατότητες, την υψηλή απόδοση και την επιβράβευση.

Ο Όμιλος καλλιεργεί νέους τρόπους σκέψης και δράσης μέσα στον Οργανισμό, που ενδυναμώνουν τις εταιρικές αξίες στην καθημερινή λειτουργία και ενισχύουν τη δέσμευση των εργαζόμενων. Εκσυγχρονίζει τις διαδικασίες, τις πολιτικές και τα συστήματα διαχείρισης για τη δημιουργία θετικής εμπειρίας του εργαζόμενου, με γνώμονα την αξιοκρατία, τη διαφάνεια και την υπευθυνότητα, καθώς και την εργασιακή ηθική σε όλα τα επίπεδα του Οργανισμού.

Δράσεις 2018

01. Διαμόρφωση του σκοπού και των νέων εταιρικών αξιών του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς, προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη (πελάτες, εργαζόμενοι, μέτοχοι, κοινωνία συνολικά).
02. Σχεδιασμός και υλοποίηση ενεργειών ενημέρωσης, κατανόησης και διάδοσης των νέων αξιών σε όλους τους εργαζόμενους.
03. Σχεδιασμός και έναρξη υλοποίησης του νέου πλαισίου Διοίκησης της Απόδοσης για όλους τους εργαζόμενους της Τράπεζας.
04. Σχεδιασμός και υλοποίηση εκπαίδευσης στελεχών που ηγούνται ομάδας στη νέα προσέγγιση της Διοίκησης της Απόδοσης "Become & Achieve".
05. Ολοκλήρωση της καταγραφής των εκπαιδευτικών αναγκών όλων των κεντρικών Μονάδων και του Δικτύου Καταστημάτων της Τράπεζας για τα έτη 2018-2019 και τέθηκε σε εφαρμογή το πλάνο ικανοποίησής τους.
06. Ολοκλήρωση της αναθεώρησης αξιολόγησης των Λειτουργικών Κινδύνων της Μονάδας. Παρακολούθηση σε τακτική βάση δεικτών λειτουργικού κινδύνου, καθώς και Σχεδίων δράσης για τη μείωσή τους.
07. Έναρξη προγράμματος Executive Coaching σε ανώτατα στελέχη με στόχο τη βελτίωση του επαγγελματικού τους προφίλ και την ανάπτυξη ενός αυθεντικού στυλ διοίκησης.
08. Ολοκλήρωση του σχεδιασμού για τη δημιουργία νέου Ατομικού Πλάνου Ανάπτυξης, στο πλαίσιο της νέας προσέγγισης στη Διοίκηση της Απόδοσης "Become & Achieve".
09. Έναρξη υλοποίησης έργου Job Family Model.

Στόχοι 2019

01. Σχεδιασμός και υλοποίηση ενεργειών διάδοσης και ενσωμάτωσης των νέων αξιών στην εργασιακή καθημερινότητα για όλους τους εργαζόμενους.
02. Σύνδεση της Πολιτικής Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων με την Πολιτική Αειφορίας του Ομίλου και διεύρυνσή της στα εμπλεκόμενα μέρη (stakeholders).
03. Πραγματοποίηση έρευνας "Culture Pulse Check" με στόχο την ενίσχυση της κουλτούρας ανατροφοδότησης μέσα στον Οργανισμό και τον σχεδιασμό βελτιωτικών ενεργειών.
04. Δημιουργία ενός ανταγωνιστικού ομαδικού συνταξιοδοτικού προγράμματος για όλους τους εργαζόμενους της Τράπεζας που να δημιουργεί προστιθέμενη αξία και αίσθημα ασφάλειας για το μέλλον.
05. Επανασχεδιασμός της προσέγγισης της μάθησης στην κατεύθυνση του εκσυγχρονισμού των δεξιοτήτων και των ικανοτήτων, με στόχο να ενσωματωθούν χαρακτηριστικά και ιδιότητες κοινωνικής νοημοσύνης (social intelligence) στο σύνολο των τραπεζικών δεξιοτήτων.
06. Επένδυση στην ενδυνάμωση των ηγετικών και επιχειρηματικών δεξιοτήτων των ανώτερων στελεχών με τη δημιουργία πλήρως εξατομικευμένου προγράμματος Executive Education, σε συνεργασία με εκπαιδευτικό ίδρυμα του εξωτερικού, διεθνούς εμβέλειας και κύρους. Στόχος του προγράμματος είναι η δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος για την ηγετική ομάδα του Οργανισμού.
07. Σύνδεση ενεργειών μάθησης με το νέο μοντέλο ρόλων (Job Family Model @ Piraeus Bank), με στόχο την ανάπτυξη του συνόλου δεξιοτήτων (skillset model) που απαιτούνται για κάθε ρόλο.
08. Σύνδεση του νέου μοντέλου Job Family Model @ Piraeus Bank με τη στρατηγική αμοιβών και παροχών, αναπτύσσοντας ένα ολιστικό πλαίσιο προσέγγισης των θεμάτων ανταμοιβής και επιβράβευσης της συνεισφοράς των εργαζόμενων.
09. Υλοποίηση στο HRMS του νέου μοντέλου Job Families της Τράπεζας, καθώς και αποστολή της σχετικής πληροφόρησης σε όλα τα συνδεδεμένα Συστήματα.
10. Σχεδιασμός και υλοποίηση ενεργειών για την ενίσχυση του εσωτερικού συστήματος ελέγχου της Μονάδας.
11. Επέκταση της συστημικής διαδικασίας του "Become & Achieve" στις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου.
12. Σχεδιασμός και υλοποίηση δράσεων ενδυνάμωσης της εσωτερικής επικοινωνίας στον Οργανισμό.
13. Ενίσχυση των εσωτερικών καναλιών επικοινωνίας (redesign intranet, digital newsletter).
14. Συστηματική ενδυνάμωση πλαισίου υποστήριξης εργαζόμενων και μελών οικογένειας με θεσμοθέτηση πρακτικών διαχείρισης χρόνιων ασθενειών.
15. Εφαρμογή επιπλέον επιλογών μέτρων διευκόλυνσης που αφορούν τα δανειακά

προϊόντα και τις χορηγήσεις του προσωπικού του Ομίλου στην Ελλάδα.
16. Υλοποίηση του νέου Ατομικού Πλάνου Ανάπτυξης μέσω της πλατφόρμας του "Become & Achieve", με το οποίο υπάρχει άμεση σύνδεση Ανάπτυξης, στο πλαίσιο της νέας προσέγγισης στη Διοίκηση της Απόδοσης, "Become & Achieve".
17. Σχεδιασμός του νέου πλαισίου ικανοτήτων.
18. Επανασχεδίαση και εφαρμογή του πλάνου διαδοχής και εκτίμησης δυνατοτήτων εξέλιξης.
19. Επανασχεδίαση και υλοποίηση νέου μοντέλου Εσωτερικών και Εξωτερικών Κέντρων Ανάπτυξης.

Ενιαία Εταιρική Κουλτούρα και Νέες Αξίες

Το 2018, συστηματοποιήθηκε η προσπάθεια για τη δημιουργία ενιαίας εταιρικής κουλτούρας στον Οργανισμό. Για τον σκοπό αυτό, διαμορφώθηκε ένα νέο σύστημα εταιρικών αξιών, με την ακόλουθη προσέγγιση:

01. Ευθυγράμμιση με τις στρατηγικές προτεραιότητες που θέτει η Τράπεζα.
02. Ενσωμάτωση των αρχών της υπευθυνότητας, της αξιοκρατίας, της διαφάνειας και του αληθινού ενδιαφέροντος, που αποτελούν τη βάση της καθημερινής λειτουργίας.
03. Αξιοποίηση ερευνητικών αποτελέσματων από:
    - συνεντεύξεις και workshop με μέλη της Εκτελεστικής Επιτροπής Ομίλου,
    - ερωτηματολόγιο έρευνας κουλτούρας σε 435 ανώτερα στελέχη, στο οποίο αναδείχθηκαν οι κορυφαίες προκλήσεις κατά προτεραιότητα,
    - έρευνα στιγμής (Pulse Check) σε όλους τους εργαζόμενους, για τον προσδιορισμό των προτεραιοτήτων στη διαμόρφωση της νέας κουλτούρας.
04. Υιοθέτηση προσέγγισης 360 μοιρών, αποτυπώνοντας τις επιθυμητές συμπεριφορές ανά αξία για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη: πελάτες, εργαζόμενους, μετόχους και την κοινωνία συνολικά.

Ο Σκοπός και οι Αξίες διαμορφώθηκαν έτσι ώστε να θεμελιωθεί μία νέα εταιρική κουλτούρα, η οποία και αποτελεί το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της Τράπεζας.

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

Οι νέες αξίες της Τράπεζας Πειραιώς

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

Με στόχο τη διάδοση των αξιών σε όλο τον Οργανισμό και την κατανόησή τους στην πράξη, υλοποιήθηκε ένα συντονισμένο πλάνο δράσεων που βασίζεται στην ενεργό συμμετοχή και την προσωπική συνεισφορά όλων. Το πλάνο ξεκίνησε με την παρουσίαση των αξιών από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο μέσω ενός video message στα εσωτερικά δίκτυα και ακολούθησαν οι παρακάτω δράσεις:

Become & Achieve

Νέα προσέγγιση στη Διοίκηση της Απόδοσης. Σύγχρονο, ενιαίο σύστημα που απευθύνεται σε όλα τα ιεραρχικά επίπεδα και υποστηρίζει τόσο τις στρατηγικές προτεραιότητες όσο και τις εταιρικές αξίες του Οργανισμού, με τρεις βασικές αρχές: την υψηλή απόδοση, την υπευθυνότητα και την αμοιβαία εμπιστοσύνη. Για την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση στη φιλοσοφία της νέας προσέγγισης, περισσότερα από 1.800 στελέχη που ηγούνται ομάδας συμμετείχαν σε ειδικά σχεδιασμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα.

Φεστιβάλ Αξιών

Με κεντρικό μήνυμα «Οι αξίες μας. Η Δύναμή μας», πραγματοποιήθηκε τον Σεπτέμβριο 2018 στο Εκπαιδευτικό Κέντρο του Ομίλου στο Καστρί, ένα καινοτόμο για τα ελληνικά δεδομένα Φεστιβάλ Αξιών, με τη συμμετοχή 550 στελεχών. Ο χώρος μεταμορφώθηκε σε Marketplace και χωρίστηκε σε 4 μεγάλες «γειτονιές», μία για κάθε αξία. Πάνω από 80 εργαζόμενοι από όλες τις Μονάδες παρουσίασαν 21 έργα και πρωτοβουλίες που αναδεικνύουν και συνδέουν τις εταιρικές αξίες με τις καθημερινές λειτουργίες της Τράπεζας. Όλες οι παρουσιάσεις και οι ομιλίες του Διευθύνοντος Συμβούλου και της διοικητικής ομάδας κατέστησαν στη συνέχεια διαθέσιμες σε όλους τους εργαζόμενους με τη δημιουργία ενός Microsite, με όλο το ενημερωτικό υλικό του Φεστιβάλ.

Become & Share

Μοιραζόμαστε ιδέες, δράσεις, εμπειρίες. Ένα σταθερό κανάλι επικοινωνίας και διαλόγου των εργαζόμενων με τη διοικητική ομάδα και μεταξύ τους για θέματα στρατηγικής και αξιών, που ενισχύει τη συνεργασία μεταξύ των Μονάδων και την ανταλλαγή γνώσεων και εμπειριών. Στην ενότητα Become & Share, ξεχωρίζουν οι δράσεις:

«Πρωινό, μαζί»

Ο Διευθύνων Σύμβουλος και μέλη της Εκτελεστικής Επιτροπής Ομίλου πραγματοποιούν προγραμματισμένες πρωινές συναντήσεις με ομάδες εργαζόμενων και σε ένα φιλικό περιβάλλον μοιράζονται μαζί τους θέματα στρατηγικής, επιχειρηματικών στόχων και επιτευγμάτων. Επίσης, συζητούν για τις νέες αξίες και πώς αυτές αλλάζουν την καθημερινή λειτουργία της Τράπεζας. Το 2018 σε 2 κύκλους «πρωινών» πραγματοποιήθηκαν 41 συναντήσεις με περισσοτέρους από 400 συμμετέχοντες. Η ενέργεια συνεχίζεται και το 2019.

«Επί Τόπου»

Μία πρωτοβουλία που αποτελεί συνέχεια των δράσεων που ξεκίνησαν με το Φεστιβάλ Αξιών. Σε επί τόπου επισκέψεις και συναντήσεις σε πόλεις ανά την Ελλάδα, μέλη της διοικητικής ομάδας συζητούν ανοικτά με τους εργαζόμενους για τις στρατηγικές κατευθύνσεις του Ομίλου και τις εταιρικές του αξίες στην πράξη, καθώς και θέματα που τους απασχολούν. Από τον Οκτώβριο μέχρι τον Δεκέμβριο 2018 πραγματοποιήθηκαν 8 συναντήσεις σε 7 πόλεις ανά την Ελλάδα (Θεσσαλονίκη 2 συναντήσεις, Ιωάννινα, Πτολεμαΐδα, Καβάλα, Αλεξανδρούπολη, Πάτρα, Λαμία) με τη συμμετοχή 500 εργαζόμενων.

Όλες οι δράσεις ανακοινώνονται στα εσωτερικά δίκτυα της Τράπεζας είναι ανοικτές σε όλους του εργαζόμενους και υλοποιούνται μέσω ανεξάρτητου αυτοματοποιημένου συστήματος που λειτουργεί με σειρά προτεραιότητας (First come, First served).

Απολογισμός Δράσεων Εταιρικής Κουλτούρας

Εκπαίδευση	**Συμμετοχές**
Become & Achieve	1.833
Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση	**Συμμετοχές**
Become & Share:	
Πρωινό, μαζί	411
Επί Τόπου	500
Φεστιβάλ Αξιών	550
Microsite Φεστιβάλ Αξιών (ενδεικτικά για την περίοδο: 28/9-17/10/2018)	2.239 χρήστες

Κουλτούρα Ηθικής και Αειφορίας

Μέσα από την επιχειρηματική ηθική και υπευθυνότητα διασφαλίζεται η βιωσιμότητα του Οργανισμού, των εργαζόμενων, των πελατών, των μετόχων και της κοινωνίας στο σύνολό της. Ο Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής οριοθετεί τον τρόπο συμπεριφοράς, εργασίας και λήψης αποφάσεων των εργαζόμενων του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς. Παράλληλα, βρίσκεται σε συμφωνία με τον Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας, τις αρχές και το πλαίσιο Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής αναθεωρήθηκε το 2018 και αναπτύχθηκε σε αντιστοιχία με τις νέες εταιρικές αξίες, παρουσιάζοντας το πώς αυτές μετουσιώνονται σε επιθυμητές συμπεριφορές, διατηρώντας έτσι το περιεχόμενο του Κώδικα. Περιλαμβάνει σε συγκεντρωτική μορφή τις βασικότερες Πολιτικές και τους Κανονισμούς του Ομίλου και θέτει, ως σημείο ελέγχου, ένα κοινό πλαίσιο λήψης αποφάσεων, εντός του εργασιακού περιβάλλοντος.

Εφαρμόζεται από όλα τα ιεραρχικά επίπεδα, με έμφαση στις αρχές της υπευθυνότητας, της αξιοκρατίας και της διαφάνειας. Το νέο κείμενο συνυπογράφουν ο Διευθύνων Σύμβουλος και τα μέλη της Εκτελεστικής Επιτροπής του Ομίλου.

Στον αναθεωρημένο Κώδικα γίνεται διακριτή αναφορά στη νέα διαδικασία Whistle Blowing, σύμφωνα με την οποία οποιαδήποτε παρατυπία εντοπίζεται και αντιτίθεται στις εσωτερικές πολιτικές και διαδικασίες της Τράπεζας καταγγέλλεται, αξιοποιώντας τα σχετικά κανάλια επικοινωνίας, με σκοπό τη διασφάλιση του εσωτερικού συστήματος ελέγχου. Παράλληλα, παρουσιάζονται συνοπτικά τα Προγράμματα Υποστήριξης Εργαζόμενων που προσφέρονται για τη διασφάλιση ενός υγιούς περιβάλλοντος εργασίας.

Για τη συνέχεια, προγραμματίζεται η συμμετοχή των εργαζόμενων σε μία διαδραστική εκπαιδευτική ενέργεια με ρεαλιστικά σενάρια που αγγίζουν το περιεχόμενο του Κώδικα, με σκοπό τη βαθύτερη κατανόησή του.

Η ενέργεια αυτή θα επαναλαμβάνεται κάθε χρόνο, με ανανεωμένα σενάρια και υποθέσεις, ώστε να διασφαλίζεται η επίγνωση των εργαζόμενων και να ενισχύεται η κουλτούρα ηθικής.

Συμβολή στην απασχολησιμότητα

Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου

Στα τέλη του 2018, ο Όμιλος Πειραιώς απασχολούσε 12.564, έναντι 15.121 εργαζόμενων το 2017. Ο μέσος όρος ηλικίας του προσωπικού του Ομίλου ανέρχεται στα 42 έτη, ενώ το 86% των εργαζόμενων δεν ξεπερνά ηλικιακά τα 50 έτη, όπως και την περσινή χρονιά. Το ποσοστό εργαζόμενων που είναι κάτοχοι πτυχίων ανώτατης εκπαίδευσης ή/και μεταπτυχιακών τίτλων ανέρχεται σε 75% στην Ελλάδα και 88% στις εταιρείες του Ομίλου στο εξωτερικό. Το 49% των εργαζόμενων της Τράπεζας απασχολείται στο Δίκτυο Καταστημάτων και το υπόλοιπο 51% στις Μονάδες Διοίκησης. Αντίστοιχα, τα ποσοστά αυτά διαμορφώνονται για τον Όμιλο στα 47% και 53%.

Αριθμός εργαζόμενων 2018 (μετρήσεις σε FTE*)	**Σύνολο 2018**	**Σύνολο 2017**
Τράπεζα Πειραιώς Ελλάδα	11.678	12.767
Όμιλος Ελλάδας (Τράπεζα και Θυγατρικές)	12.097	13.253
Θυγατρικές Εξωτερικού	460	1.862
Σύνολο Ομίλου για Συνεχιζόμενες δραστηριότητες	**12.557**	**15.115**

*Full time equivalent

Τα παρατιθέμενα στοιχεία στους πιο κάτω πίνακες και μέχρι το τέλος του κεφαλαίου αφορούν σε Head Count

Αριθμός εργαζόμενων 2018 (μετρήσεις σε Head Count)	**Άνδρες**	**Γυναίκες**	**Σύνολο**
Τράπεζα Πειραιώς Ελλάδα	4.896	6.783	11.679
Όμιλος Ελλάδας (Τράπεζα και Θυγατρικές)	5.106	6.993	12.099
Θυγατρικές Εξωτερικού	179	286	465
Σύνολο Ομίλου για Συνεχιζόμενες δραστηριότητες	**5.285**	**7.279**	**12.564**
Αριθμός εργαζόμενων 2017 (μετρήσεις σε Head Count)	**Άνδρες**	**Γυναίκες**	**Σύνολο**
Τράπεζα Πειραιώς Ελλάδα	5.394	7.374	12.768
Όμιλος Ελλάδας (Τράπεζα και Θυγατρικές)	5.624	7.632	13.256
Θυγατρικές Εξωτερικού	547	1.318	1.865
Σύνολο Ομίλου για Συνεχιζόμενες δραστηριότητες	**6.171**	**8.950**	**15.121**

Σημείωση: Η συλλογή όλων των στοιχείων Ανθρώπινου Δυναμικού έχει υλοποιηθεί τόσο μέσω του συστήματος Ανθρώπινου Δυναμικού όσο και με τη συμπλήρωση ερωτηματολογίων για επιλεγμένα θέματα, με κοινές παραδοχές για όλες τις εταιρείες του Ομίλου.

Ηλικιακή Κατανομή Εργαζόμενων (%) 2018		
	Τράπεζα	**Όμιλος**
<30	0,4%	0,9%
30-50	86,0%	85,3%
>50	13,6%	13,8%
Ηλικιακή Κατανομή Εργαζόμενων (%) 2017		
	Τράπεζα	**Όμιλος**
<30	0,4%	3,0%
30-50	88,0%	86,0%
>50	12,0%	11,0%

Κατανομή Εργαζόμενων (%) ανά Χώρο Εργασίας 2018		
	Τράπεζα	**Όμιλος**
Δίκτυο Καταστημάτων	49,0%	47,0%
Μονάδες Διοίκησης	51,0%	53,0%
Κατανομή Εργαζόμενων (%) ανά Χώρο Εργασίας 2017		
	Τράπεζα	**Όμιλος**
Δίκτυο Καταστημάτων	50,0%	48,0%
Μονάδες Διοίκησης	50,0%	52,0%

Αναλυτικότερα για την οργανωτική δομή του Ομίλου , βλ.: www.piraeusbankgroup.com>Ενημέρωση Επενδυτών>Εταιρική Διακυβέρνηση>Οργανόγραμμα Ομίλου

Κατανομή με Βάση τον τύπο Απασχόλησης και τη σύμβαση Εργασίας

Το 100% του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας Πειραιώς καλύπτεται κατ' ελάχιστον από αμοιβές και παροχές όπως αυτές ορίζονται από τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό σε επίπεδο Ομίλου ανέρχεται σε 96%.

Τύπος Απασχόλησης και Σύμβαση Εργασίας 2018			
Τράπεζα	**Άνδρες**	**Γυναίκες**	**Σύνολο**
Πλήρους	4.895	6.782	11.677
Μερικής	1	1	2
Όμιλος	**Άνδρες**	**Γυναίκες**	**Σύνολο**
Πλήρους	5.278	7.271	12.549
Μερικής	7	8	15
Τύπος Απασχόλησης και Σύμβαση Εργασίας 2017			
Τράπεζα	**Άνδρες**	**Γυναίκες**	**Σύνολο**
Πλήρους	5.393	7.373	12.766
Μερικής	1	1	2
Όμιλος	**Άνδρες**	**Γυναίκες**	**Σύνολο**
Πλήρους	6.164	8.941	15.105
Μερικής	7	9	16

Γεωγραφική Κατανομή Εργαζόμενων Αορίστου Χρόνου (Όμιλος Ελλάδος)						
Γεωγραφική Περιοχή	**2018**			**2017**		
	Άνδρες	**Γυναίκες**	**Σύνολο**	**Άνδρες**	**Γυναίκες**	**Σύνολο**
Αττική	3.043	4.095	7.138	3.257	4.390	7.647
Θεσσαλονίκη	556	677	1.233	623	736	1.359
Υπόλοιπη Ελλάδα	1.506	2.220	3.726	1.743	2.504	4.247
Γεωγραφική Κατανομή Εργαζόμενων Αορίστου Χρόνου (Θυγατρικές Εξωτερικού)						
Γεωγραφική Περιοχή	**2018**			**2017**		
	Άνδρες	**Γυναίκες**	**Σύνολο**	**Άνδρες**	**Γυναίκες**	**Σύνολο**
Πρωτεύουσα Χώρας	158	230	388	435	869	1.304
Λοιπές Περιοχές	21	56	77	98	420	518

Γεωγραφική Κατανομή Εργαζόμενων Ορισμένου Χρόνου (Όμιλος Ελλάδος)						
Γεωγραφική Περιοχή	**2018**			**2017**		
	Άνδρες	**Γυναίκες**	**Σύνολο**	**Άνδρες**	**Γυναίκες**	**Σύνολο**
Αττική	1	1	2	1	2	3
Θεσσαλονίκη	0	0	0	-	-	-
Υπόλοιπη Ελλάδα	0	0	0	-	-	-
Γεωγραφική Κατανομή Εργαζόμενων Ορισμένου Χρόνου (Θυγατρικές Εξωτερικού)						
Γεωγραφική Περιοχή	**2018**			**2017**		
	Άνδρες	**Γυναίκες**	**Σύνολο**	**Άνδρες**	**Γυναίκες**	**Σύνολο**
Πρωτεύουσα Χώρας	0	0	0	8	16	24
Λοιπές Περιοχές	0	0	0	6	13	19

Τα στοιχεία που αφορούν δράσεις για το Ανθρώπινο Δυναμικό από αυτό το σημείο της Έκθεσης έως το τέλος του κεφαλαίου, περιλαμβάνουν στοιχεία των απασχολούμενων στον Όμιλο.

Επιλογή των Κατάλληλων Ανθρώπων για τους Κατάλληλους Ρόλους

Ο Προγραμματισμός Στελέχωσης στοχεύει στην αξιοποίηση και στη διακράτηση των στελεχών της Τράπεζας, καθώς και στην προσέλκυση έμπειρων στελεχών από την αγορά. Κατά τη διάρκεια του 2018, προέκυψε ανάγκη στελέχωσης 902 θέσεων εργασίας εντός της Τράπεζας και καλύφθηκε το 84% αυτών. Από τις καλυφθείσες ανάγκες, το 48% αφορούσε άνδρες και το 52% γυναίκες. Το 88% στελεχώθηκε μέσω εσωτερικών μετακινήσεων ή προαγωγών, ενώ μόλις το 12% καλύφθηκε μέσω εξωτερικής στελέχωσης.

Ταυτόχρονα, δόθηκε η δυνατότητα σε στελέχη να εξελιχθούν ιεραρχικά. Στο σύνολο των προαγωγών, ανεξαρτήτως ιεραρχικού επιπέδου, αναβαθμίστηκαν 1.518 άτομα εκ των οποίων 773 γυναίκες (51%) και 745 άνδρες (49%).

Τέλος, σύμφωνα με τη συστηματική παρακολούθηση των δεικτών συμμετοχής γυναικών σε θέσεις ευθύνης, στην ανώτερη διοίκηση της Τράπεζας οι γυναίκες καλύπτουν το 28%, ενώ στην ανώτατη διοίκηση το 19% των θέσεων.

Όπου % ισχύει ο λόγος του αριθμού ανδρών-γυναικών της κατηγορίας/σύνολο του πληθυσμού ανδρών-γυναικών της κατηγορίας

Προσλήψεις Εργαζόμενων ανά Φύλο (2018)					
Σύνολο Προσλήψεων ανά Φύλο	**Άνδρες**	**%**	**Γυναίκες**	**%**	**Σύνολο**
Τράπεζα Πειραιώς Ελλάδα	52	1,1%	35	0,5%	87
Όμιλος Ελλάδας (Τράπεζα και Θυγατρικές)	61	1,2%	45	0,6%	106
Θυγατρικές Εξωτερικού	41	22,9%	95	33,2%	136
Σύνολο Ομίλου για Συνεχιζόμενες Δραστηριότητες	102	1,9%	140	1,9%	242
Προσλήψεις Εργαζόμενων ανά Φύλο (2017)					
Σύνολο Προσλήψεων ανά Φύλο	**Άνδρες**	**%**	**Γυναίκες**	**%**	**Σύνολο**
Τράπεζα Πειραιώς Ελλάδα	37	0,7%	37	0,5%	74
Όμιλος Ελλάδας (Τράπεζα και Θυγατρικές)	53	0,9%	42	0,5%	95
Θυγατρικές Εξωτερικού	158	28,9%	385	29,2%	543
Σύνολο Ομίλου για Συνεχιζόμενες Δραστηριότητες	211	3,3%	427	4,6%	638

Ηλικιακή Κατανομή Προσλήψεων ανά Φύλο (2018)					
Όμιλος Ελλάδας (Τράπεζα και Θυγατρικές)					
	Άνδρες	**%**	**Γυναίκες**	**%**	**Σύνολο**
<30	10	41,7%	7	25,9%	17
30-50	48	1,2%	33	0,5%	81
>50	3	0,3%	5	0,8%	8
Θυγατρικές Εξωτερικού					
	Άνδρες	**%**	**Γυναίκες**	**%**	**Σύνολο**
<30	13	52,0%	25	78,1%	38
30-50	24	22,0%	63	31,3%	87
>50	4	8,9%	7	13,2%	11

Γεωγραφική Κατανομή Προσλήψεων ανά Φύλο (2018)					
Όμιλος Ελλάδας (Τράπεζα και Θυγατρικές)					
	Άνδρες	**%**	**Γυναίκες**	**%**	**Σύνολο**
Αττική	52	1,7%	37	0,9%	89
Θεσσαλονίκη	0	0,0%	1	0,1%	1
Υπόλοιπη Ελλάδα	9	0,6%	7	0,3%	16
Θυγατρικές Εξωτερικού					
	Άνδρες	**%**	**Γυναίκες**	**%**	**Σύνολο**
Πρωτεύουσα Χώρας	33	20,9%	80	34,8%	113
Λοιπές Περιοχές	8	38,1%	15	26,8%	23
Γεωγραφική Κατανομή Προσλήψεων ανά Φύλο (2017)					
Όμιλος Ελλάδας (Τράπεζα και Θυγατρικές)					
	Άνδρες	**%**	**Γυναίκες**	**%**	**Σύνολο**
Αττική	47	1,4%	35	0,8%	82
Θεσσαλονίκη	1	0,2%	0	0,0%	1
Υπόλοιπη Ελλάδα	5	0,3%	7	0,3%	12
Θυγατρικές Εξωτερικού					
	Άνδρες	**%**	**Γυναίκες**	**%**	**Σύνολο**
Πρωτεύουσα Χώρας	124	28,0%	244	27,6%	368
Λοιπές Περιοχές	34	32,7%	141	32,6%	175

Κατανομή Προσλήψεων ανά Ιεραρχικό Επίπεδο ανά Φύλο (2018)					
Όμιλος Ελλάδας (Τράπεζα και Θυγατρικές)					
	Άνδρες	**%**	**Γυναίκες**	**%**	**Σύνολο**
Executives	3	5,3%	1	7,7%	4
Senior Management	10	6,4%	2	3,0%	12
Middle Management	20	2,2%	11	1,4%	31
Professionals	9	0,6%	8	0,4%	17
Operational Staff	19	0,8%	23	0,6%	42
Θυγατρικές Εξωτερικού					
	Άνδρες	**%**	**Γυναίκες**	**%**	**Σύνολο**
Executives	0	0,0%	1	50,0%	1
Senior Management	1	16,7%	0	0,0%	1
Middle Management	1	11,1%	0	0,0%	1
Professionals	4	10,5%	5	17,9%	9
Operational Staff	35	28,7%	89	38,0%	124
Κατανομή Προσλήψεων ανά Ιεραρχικό Επίπεδο ανά Φύλο (2017)					
Τράπεζα Πειραιώς	**Άνδρες**	**%**	**Γυναίκες**	**%**	**Σύνολο**
Executives	8	11,0%	3	4,0%	11
Senior Management	3	4,0%	5	7,0%	8
Middle Management	2	3,0%	3	4,0%	5
Professionals	7	9,0%	9	12,0%	16
Operational Staff	17	23,0%	17	23,0%	34

Στους πίνακες «Κατανομή προσλήψεων ανά Ιεραρχικό Επίπεδο ανά Φύλο», τα στοιχεία του έτους 2017 απεικονίζουν την Τράπεζα, ενώ αυτά του έτους 2018 απεικονίζουν τον Όμιλο Ελλάδας (Τράπεζα και θυγατρικές εσωτερικού) και τις θυγατρικές εξωτερικού.

Αποσπάσεις Στελεχών στο Εξωτερικό

Μέσω της πρακτικής της απόσπασης στελεχών στις θυγατρικές εταιρείες του εξωτερικού, όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος, επιδιώκεται η κάλυψη εξειδικευμένων αναγκών, δίνοντας ταυτόχρονα ευκαιρίες για ανάπτυξη σε στελέχη με υψηλή δυναμική και ανταγωνιστικότητα στην αγορά. Στη λήξη του 2018, παρέμειναν αποσπασμένα 4 στελέχη του Ομίλου (Expatriates) με παρουσία σε 2 χώρες (Ουκρανία και Γερμανία), ενώ αντίστοιχα 4 στελέχη παρέμειναν αποσπασμένα στην Τράπεζα Πειραιώς στην Ελλάδα για έργα που αφορούν τις Διεθνείς Δραστηριότητες του Ομίλου.

Αποχωρήσεις Προσωπικού

Ο δείκτης οικειοθελών αποχωρήσεων προσωπικού (voluntary turnover rate) διαμορφώθηκε στο 1,1% για τον Όμιλο το 2018, ενώ σε επίπεδο Τράπεζας το αντίστοιχο ποσοστό ήταν μικρότερο από 1% (με συμμετοχή ανδρών κατά 92% και γυναικών κατά 8%).

Όπου % ισχύει ο λόγος του αριθμού ανδρών-γυναικών της κατηγορίας/Σύνολο του πληθυσμού ανδρών-γυναικών της κατηγορίας.

Αποχωρήσεις Εργαζόμενων ανά Φύλο (2018)					
Σύνολο Αποχωρήσεων ανά Φύλο (2018)	**Άνδρες**	**%**	**Γυναίκες**	**%**	**Σύνολο**
Τράπεζα Πειραιώς Ελλάδα	595	12,1%	663	9,8%	1.258
Όμιλος Ελλάδας (Τράπεζα και Θυγατρικές)	620	12,1%	704	10,1%	1.324
Θυγατρικές Εξωτερικού	59	33,0%	100	35,0%	159
Σύνολο Ομίλου για Συνεχιζόμενες Δραστηριότητες	679	12,8%	804	11,0%	1.483
Αποχωρήσεις Εργαζόμενων ανά Φύλο (2017)					
Σύνολο Αποχωρήσεων ανά Φύλο (2017)	**Άνδρες**	**%**	**Γυναίκες**	**%**	**Σύνολο**
Τράπεζα Πειραιώς Ελλάδα	204	3,7%	211	2,8%	415
Όμιλος Ελλάδας (Τράπεζα και Θυγατρικές)	253	4,4%	251	3,2%	504
Θυγατρικές Εξωτερικού	123	22,5%	308	23,4%	431
Σύνολο Ομίλου για Συνεχιζόμενες Δραστηριότητες	376	6,0%	559	6,0%	935

Ηλικιακή Κατανομή Αποχωρήσεων ανά Φύλο 2018					
Όμιλος Ελλάδας (Τράπεζα και Θυγατρικές)					
	Άνδρες	**%**	**Γυναίκες**	**%**	**Σύνολο**
<30	5	20,8%	3	11,1%	8
30-50	325	7,9%	518	8,2%	843
>50	290	29,3%	183	28,2%	473
Θυγατρικές Εξωτερικού					
	Άνδρες	**%**	**Γυναίκες**	**%**	**Σύνολο**
<30	14	56,0%	23	71,9%	37
30-50	37	33,9%	75	37,3%	112
>50	8	17,8%	2	3,8%	10

Ηλικιακή Κατανομή Αποχωρήσεων ανά Φύλο 2017					
Όμιλος Ελλάδας (Τράπεζα και Θυγατρικές)					
	Άνδρες	**%**	**Γυναίκες**	**%**	**Σύνολο**
<30	12	44,4%	7	20,0%	19
30-50	152	3,2%	185	2,5%	337
>50	89	8,8%	59	10,2%	148
Θυγατρικές Εξωτερικού					
	Άνδρες	**%**	**Γυναίκες**	**%**	**Σύνολο**
<30	41	31,3%	64	24,8%	105
30-50	72	21,6%	200	21,4%	272
>50	10	12,2%	44	34,9%	54

Γεωγραφική Κατανομή Αποχωρήσεων ανά Φύλο (2018)					
Όμιλος Ελλάδας (Τράπεζα και Θυγατρικές)					
	Άνδρες	**%**	**Γυναίκες**	**%**	**Σύνολο**
Αττική	309	10,2%	335	8,2%	644
Θεσσαλονίκη	63	11,3%	53	7,8%	116
Υπόλοιπη Ελλάδα	248	16,5%	316	14,2%	564
Θυγατρικές Εξωτερικού					
	Άνδρες	**%**	**Γυναίκες**	**%**	**Σύνολο**
Πρωτεύουσα Χώρας	47	29,7%	77	33,5%	124
Λοιπές Περιοχές	12	57,1%	23	41,1%	35
Γεωγραφική Κατανομή Προσλήψεων ανά Φύλο (2017)					
Όμιλος Ελλάδας (Τράπεζα και Θυγατρικές)					
	Άνδρες	**%**	**Γυναίκες**	**%**	**Σύνολο**
Αττική	159	4,7%	145	3,1%	304
Θεσσαλονίκη	26	4,1%	12	1,6%	38
Υπόλοιπη Ελλάδα	68	3,9%	94	3,7%	162
Θυγατρικές Εξωτερικού					
	Άνδρες	**%**	**Γυναίκες**	**%**	**Σύνολο**
Πρωτεύουσα Χώρας	91	20,5%	178	20,1%	269
Λοιπές Περιοχές	32	30,8%	130	30,0%	162

Πρόγραμμα Οικειοθελούς Αποχώρησης

Στο πλαίσιο των πρωτοβουλιών και των στρατηγικών κινήσεων που υλοποιεί η Διοίκηση του Ομίλου για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς του και τη δημιουργία ευκαιριών σε ένα νέο εργασιακό περιβάλλον, ανακοίνωσε τον Φεβρουάριο του 2018 Πρόγραμμα Οικειοθελούς Αποχώρησης, θέλοντας να δώσει κίνητρο στους εργαζόμενους που επιθυμούν να προσανατολιστούν σε άλλες προσωπικές επιλογές. Οι όροι και οι προϋποθέσεις του Προγράμματος Οικειοθελούς Αποχώρησης διαμορφώθηκαν με γνώμονα κοινωνικά υπεύθυνες επιλογές και κριτήριο την επίτευξη του μέγιστου δυνατού μακροπρόθεσμου

οφέλους για τους εργαζόμενους, αξιολογώντας συγχρόνως τις υφιστάμενες λειτουργικές ανάγκες της Τράπεζας και τις συνθήκες της τραπεζικής αγοράς.

Το Πρόγραμμα παρείχε τη δυνατότητα είτε της άμεσης αποχώρησης είτε της μακροχρόνιας άδειας με μειωμένες αποδοχές –για διάστημα πέντε ετών– και αποχώρηση στο τέλος του διαστήματος αυτού. Συμμετείχαν περίπου 1.300 άτομα από την Τράπεζα και τις θυγατρικές Εσωτερικού, με ποσοστό 70% των αιτούντων να επιλέγουν την Άμεση Αποχώρηση. Η μέση ηλικία αυτού του πληθυσμού ήταν τα 46 έτη, με κατανομή 53% από το Δίκτυο Καταστημάτων και 47% από τις Μονάδες Διοίκησης της Τράπεζας ή των θυγατρικών εταιρειών.

Στο πλαίσιο της υποστήριξης των εργαζόμενων που συμμετείχαν, διατηρήθηκε η παροχή του ιδιωτικού προγράμματος ομαδικής ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης για πέντε έτη για τους ίδιους και τα μέλη της οικογένειάς τους. Παράλληλα, τους δόθηκε η δυνατότητα να χρησιμοποιήσουν για ένα έτος τη συμβουλευτική καθοδήγηση των Προγραμμάτων Υποστήριξης Εργαζόμενων, καθώς και να αξιοποιήσουν, μέσα από ατομικές συναντήσεις και ομαδικές εκπαιδεύσεις, εναλλακτικές επαγγελματικής συνέχειας μέσω εξειδικευμένης εταιρείας.

Υγιές, Ασφαλές και Σύγχρονο Περιβάλλον Εργασίας

Ανθρώπινα Δικαιώματα στον Χώρο Εργασίας

Πλαίσιο Αναφοράς, Επικοινωνία και Εκπαίδευση στα Ανθρώπινα Δικαιώματα

Η Τράπεζα Πειραιώς έχει ενστερνιστεί από το 2004 τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ (UN Global Compact) για την υπεράσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Ο σεβασμός στα ανθρώπινα δικαιώματα και η αρχή των ίσων ευκαιριών διέπει όλες τις πολιτικές, τις διαδικασίες και τις πρακτικές διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού του Ομίλου, διασφαλίζοντας ένα εργασιακό περιβάλλον που αποδέχεται και ενσωματώνει τη διαφορετικότητα. Το πλαίσιο αναφοράς στα ανθρώπινα δικαιώματα έχει σαφείς αναφορές στις ενότητες:

01. Ίσες ευκαιρίες και διασφάλιση υγιούς και ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος.
02. Δικαίωμα στη συλλογική εκπροσώπηση.
03. Προαγωγή ανοιχτής επικοινωνίας στον χώρο εργασίας.
04. Διασφάλιση θεσμοθετημένων μηχανισμών αναφοράς και επίλυσης θεμάτων.
05. Αρχή τήρησης της εμπιστευτικότητας.

Ανθρώπινα Δικαιώματα με Στοιχεία:

01. 100% πρόσβαση των εργαζόμενων στην Πολιτική Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων μέσω των εσωτερικών καναλιών επικοινωνίας.
02. 100% πρόσβαση των εργαζόμενων στο αναθεωρημένο ηλεκτρονικό μάθημα «Ανθρώπινα Δικαιώματα, Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα στον Εργασιακό Χώρο».
03. 67% των εργαζόμενων στους οποίους ανατέθηκε το μάθημα το ολοκλήρωσαν εντός του 2018 καλύπτοντας 37.545 ώρες εκπαίδευσης.

Σημαντική καινοτομία το 2018 ήταν η ενσωμάτωση των θεμάτων που εμπίπτουν στην Πολιτική Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (ενδεικτικά: παρενόχληση, εκφοβισμός, ανάρμοστη συμπεριφορά) στο Πλαίσιο Διαχείρισης Επώνυμων και Ανώνυμων Καταγγελιών (Whistle Blowing), καταργώντας τη Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνου. Στόχος της ενσωμάτωσης ήταν η ενίσχυση του πλαισίου διαχείρισης των καταγγελιών και η ενδυνάμωση του πλαισίου προστασίας των καταγγελιών (anti-retaliation framework) για τους καταγγέλλοντες.

Το 2018, είχαμε 15 περιστατικά εναντίωσης σε ανθρώπινα δικαιώματα, εκ των οποίων

κανένα δεν αφορούσε περιστατικό διάκρισης, ενώ τα 14 αντιμετωπίστηκαν και επιλύθηκαν μέσα στο τρέχον έτος, σύμφωνα με τις θεσμοθετημένες διαδικασίες διαχείρισης επώνυμων και ανώνυμων αναφορών.

Συλλογική Εκπροσώπηση Εργαζόμενων

Στην Τράπεζα Πειραιώς δραστηριοποιούνται έξι σύλλογοι εργαζόμενων, οι οποίοι εκπροσωπούν περίπου το 90% του συνόλου των εργαζόμενων της Τράπεζας. Η Διοίκηση, σεβόμενη το νομοθετικό πλαίσιο που διέπει τη σχέση της με τους συλλόγους, επιδιώκει την ενδυνάμωση του διαλόγου με τα συλλογικά όργανα των εργαζόμενων, καθώς μέσα από αυτόν επιτυγχάνεται η συνεχής αναβάθμιση του εργασιακού περιβάλλοντος. Στο πλαίσιο της τακτικής και συνεχούς διαβούλευσης με τα ΔΣ των συλλόγων των εργαζόμενων, οι εκπρόσωποι της Διοίκησης της Τράπεζας πραγματοποίησαν το 2018 πολλαπλές συναντήσεις μαζί τους, προς επίλυση θεσμικών και οικονομικών αιτημάτων, τα σημαντικότερα εκ των οποίων αποτυπώθηκαν στην Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας, η οποία υπεγράφη τον Ιούλιο του 2018 μεταξύ του αντιπροσωπευτικού συλλόγου και της Διοίκησης για την περίοδο Ιουλίου 2018-Ιουλίου 2019.

Πρωτοπόρες Πρακτικές Υγείας-Ευεξίας για τους Εργαζόμενους και την Οικογένειά τους

Στην Τράπεζα Πειραιώς δίνεται έμφαση στην ενδυνάμωση των εργαζόμενων και της οικογένειάς τους, μέσα από υπηρεσίες και δράσεις που διασφαλίζουν την υγεία, ασφάλεια και ευεξία. Συγκεκριμένα:

01. Κάλυψη του 100% του προσωπικού από υπηρεσίες Ιατρού Εργασίας μέσω ΕΞΥΠΠ σε όλες τις εγκαταστάσεις, εξασφαλίζοντας μία ολιστική προσέγγιση πρόληψης και αντιμετώπισης θεμάτων υγείας.
02. Υπηρεσία Ιατρείου με νοσηλευτικό ή/και ιατρικό προσωπικό για παροχή πρόληψης και βασικής περίθαλψης υγείας, σε 7 κτήρια Διοίκησης, καλύπτοντας 4.300 εργαζόμενους.
03. Παροχή Προγραμμάτων Υποστήριξης Εργαζόμενων (24/7 Γραμμή Υποστήριξης, συμβουλευτικές συνεδρίες, διαχείριση κρίσιμων γεγονότων, υποστήριξη εκπατριζόμενων στελεχών) για όλους τους εργαζόμενους και την οικογένειά τους.
04. Υποστήριξη εργαζόμενων με σοβαρά θέματα υγείας (disability management) με πρακτικές και υπηρεσίες προσαρμοσμένες στις ανάγκες τους (ενδεικτικά: ειδικές άδειες εκτάκτων αναγκών).
05. Ενημερώσεις από ομάδα Οργανωσιακής υγείας σε Μονάδες Διοίκησης (>200 εργαζόμενοι) για τη διαχείριση ψυχοκοινωνικού ρίσκου στον χώρο εργασίας (ενδεικτικά: διαχείριση εργασιακού στρες, διασφάλιση κλίματος συνεργασίας).
06. Ενδυνάμωση εργαζόμενων σε δεξιότητες διαχείρισης άγχους (δράση "Know your Stress Level").
07. Παροχή 37 ειδικών ορθοπεδικών καθισμάτων κατόπιν αξιολόγησης σε θέματα υγείας.
08. Υποστήριξης εργαζόμενων για τη βέλτιστη διαχείριση των οικονομικών τους μέσω εξειδικευμένης ομάδας (ενδεικτικά: διαχείριση οφειλών, αποταμιευτικές λύσεις).
09. Προνομιακή τιμολόγηση σε υπηρεσίες υγείας και ευεξίας για όλους τους εργαζόμενους.
10. Παροχή φιλοξενίας 507 παιδιών στην Παιδική Κατασκήνωση «Φυλλαράκια» για τους Εργαζόμενους του Ομίλου.
11. Τρία (3) Γυμναστήρια σε χώρους Διοίκησης με ομαδικά και ατομικά προγράμματα.
12. Προνομιακή Τιμολόγηση σε Υπηρεσίες Διατροφολόγου και άλλων υπηρεσιών wellness μέσω της εταιρικής κάρτας winners.

Επιπρόσθετα, τη χρονιά που πέρασε, η Τράπεζα υποστήριξε τους νέους γονείς στον νέο τους ρόλο, καθώς το 100% των αιτούμενων νέων γονέων αξιοποίησαν τη σωρευτική άδεια αμέσως μετά την άδεια λοχείας. Πιο συγκεκριμένα, το 16,2% έκανε χρήση μέχρι

και 3 μηνών σωρευτικής άδειας, το 22,7% αξιοποίησε άδεια 6 μηνών και το 61% άδεια για διάστημα μεγαλύτερο των 6 μηνών.

Ασφάλεια στην Εργασία

Η Τράπεζα είναι πλήρως εναρμονισμένη με την κείμενη νομοθεσία σε θέματα ασφάλειας στον χώρο εργασίας, με υπηρεσίες Τεχνικού Ασφαλείας που καλύπτει το σύνολο των εγκαταστάσεων. Παρέχει συστηματικά στοιχεία στην Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛ-ΣΤΑΤ) σχετικά με τα ατυχήματα που λαμβάνουν χώρα στον χώρο εργασίας και τα οποία οδηγούν σε απουσία του εργαζόμενου άνω των τριών ημερολογιακών ημέρων, σύμφωνα με τη μεθοδολογία ESAW (European Statistics on Accidents at Work).

Για το 2018, η Τράπεζα κατέγραψε τέσσερα περιστατικά ατυχημάτων σε καταστήματα τα οποία αναγγέλθηκαν στις Αρχές και αντιμετωπίστηκαν σε πλήρη συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία.

Παράλληλα, προάγοντας τα συστήματα ασφάλειας, επικαιροποιήθηκαν ομάδες Πυρασφάλειας-Πυροπροστασίας για όλο το Δίκτυο Καταστημάτων και κτηρίων Διοίκησης. Στο ίδιο πλαίσιο, πραγματοποιήθηκαν 120 εκπαιδεύσεις από την Πυροσβεστική Υπηρεσία στο προσωπικό των εγκαταστάσεων και 1.577 Δοκιμές Ασκήσεων Εκκένωσης στο Δίκτυο Καταστημάτων και περισσότερες από 103 ασκήσεις εκκένωσης σε κτήρια Διοίκησης.

Κοινωνική Πολιτική

Ο Όμιλος Πειραιώς παρέχει στους εργαζόμενούς του αμοιβές και παροχές που εξασφαλίζουν το σταθερό επίπεδο διαβίωσής τους και, παράλληλα, τους κινητοποιούν να είναι παραγωγικοί.

Έως την 31η Δεκεμβρίου 2018 το σύνολο των αμοιβών των εργαζόμενων διαμορφώθηκε σε €616 εκατ., κατανεμημένο ως εξής:

Αμοιβές Εργαζόμενων (€ εκατ.)	
Αποδοχές Εργαζόμενων	350,13
Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης	92,70
Λοιπές Δαπάνες*	26,03
Δαπάνες Προγράμματος Αποχώρησης	154,01
Δαπάνες Παροχών μετά τη Συνταξιοδότηση Σύνολο	-6,87

* Στις λοιπές δαπάνες περιλαμβάνονται τα έξοδα: ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης, ασφάλισης των εργαζόμενων με κάλυψη κινδύνου θανάτου ή/και μόνιμης ανικανότητας (ομαδικό πρόγραμμα ασφάλισης), προληπτικού ελέγχου της υγείας των στελεχών, βρεφονηπιακών σταθμών και εργοδοτικών εισφορών, εκτός των ταμείων κύριας ασφάλισης.

Συνεπές στον στρατηγικό στόχο της Τράπεζας για τη διαμόρφωση ενιαίου εργασιακού πλαισίου, το Ανθρώπινο Δυναμικό Ομίλου, κατά τη διάρκεια του τελευταίου τριμήνου του 2018, εργάστηκε συστηματικά με σκοπό τη δημιουργία ενός ενοποιημένου και σύγχρονου συνταξιοδοτικού προγράμματος. Με το ενιαίο πρόγραμμα, που θα είναι αναδρομικά σε ισχύ από 01/01/2019, θα έχουν πλέον όλοι οι εργαζόμενοι τη δυνατότητα αποταμίευσης ενός σημαντικού εφάπαξ ποσού μέχρι τη συνταξιοδότησή τους. Για την άμεση μετάβαση στο νέο ενιαίο πρόγραμμα, διεκόπη η λειτουργία των εννέα (9) υφιστάμενων διαφορετικών ομαδικών συνταξιοδοτικών προγραμμάτων και πραγματοποιήθηκαν οι απαραίτητες ενέργειες σε συνεργασία με τις συνεργαζόμενες ασφαλιστικές εταιρείες, ώστε τα ασφαλισμένα μέλη να λάβουν το ποσό που δικαιούνταν σύμφωνα με τους όρους του κάθε συμβολαίου.

Η Τράπεζα, αναγνωρίζοντας τη συνεισφορά και τη σημαντικότητα του προσωπικού της, το οποίο καθημερινά καλείται να αντεπεξέλθει στις συνεχώς μεταβαλλόμενες προκλήσεις, τήρησε τη δέσμευσή της για την ουσιαστική στήριξή του. Προσφέρει, λοιπόν, πιστωτικά προϊόντα με προνομιακούς όρους, προσαρμοσμένα στις ανάγκες του, συμβάλλοντας ουσιαστικά στη βελτίωση του βιοτικού του επιπέδου.

Συγκεκριμένα, το 2018 εξετάστηκαν συνολικά 4.636 αιτήματα που αφορούσαν χορηγήσεις νέων δανείων. Ειδικότερα, για τα δάνεια που διέπονται από τους όρους και τις προϋποθέσεις της κλαδικής ΣΣΕ'84–ΟΤΟΕ (στεγαστικά δάνεια Α΄ κατοικίας και δάνεια προκαταβολής μισθών), το ποσό που εκταμιεύθηκε το 2018 ανήλθε στα €14,6 εκατ. Στις 31/12/2018 το πλήθος των δανείων ΣΣΕ'84–ΟΤΟΕ ανερχόταν σε 11.199 δάνεια και το υπόλοιπό τους σε €175,4 εκατ.

Πλαίσιο Επαγγελματικής Εξέλιξης: Μοντέλο Οικογενειών Θέσεων Εργασίας

Τον Οκτώβριο του 2018 ξεκίνησε η υλοποίηση του έργου δημιουργίας Μοντέλου Οικογενειών Θέσεων Εργασίας (Job Family Model). Πρόκειται για μία αναγνωρισμένη μεθοδολογία που λειτουργεί ως ενιαία πλατφόρμα και πλαίσιο για τις πολιτικές ανθρώπινου δυναμικού. Μέσα από την καταγραφή διακριτών εργασιών και ρόλων και την ομαδοποίησή τους (οικογένειες ρόλων) επιτυγχάνεται η αποτελεσματικότερη διαχείριση της εξέλιξης και της ανάπτυξης των εργαζόμενων, των προαγωγών και της επιβράβευσής τους, ανάλογα με τη συνεισφορά του ρόλου τους στους στόχους του Οργανισμού. Η εφαρμογή του μοντέλου αναμένεται να δημιουργήσει περισσότερες ευκαιρίες εξέλιξης (dual career paths), να ενισχύσει την εσωτερική κινητικότητα (internal mobility), να θέσει τα θεμέλια για ένα πιο δομημένο σύστημα προαγωγών που βασίζεται στον εμπλουτισμό/αύξηση των αρμοδιοτήτων και να δημιουργήσει ένα πιο ανταγωνιστικό πακέτο αμοιβών και παροχών, για τη διακράτηση του ταλέντου μέσα στον Οργανισμό.

Για τον σχεδιασμό του μοντέλου, η ομάδα έργου του Ανθρώπινου Δυναμικού, σε συνεργασία με εξωτερικό σύμβουλο, πραγματοποίησε συνεντεύξεις και workshops με τη διοικητική ομάδα προκειμένου να προσδιοριστούν τα απαιτούμενα χαρακτηριστικά σε ρόλους, γνώσεις και δεξιότητες των ανθρώπων, ανάλογα με τη στρατηγική και τις σημαντικότερες προκλήσεις του Οργανισμού, σήμερα και στο μέλλον. Με τον τρόπο αυτό, ορίστηκαν και αναπτύχθηκαν 6 «οικογένειες» ρόλων, προσδιορίστηκε ο σκοπός ύπαρξης κάθε «οικογένειας», καθώς και οι ενδεικτικές εργασίες που πραγματοποιούνται από τους ρόλους που εντάσσονται σε αυτές. Με την ενεργή συμμετοχή εκπροσώπων από όλες τις Μονάδες της Τράπεζας, από τις περίπου 3.000 θέσεις που υπάρχουν στον Οργανισμό, καταγράφηκαν 700 διακριτοί ρόλοι με σύντομη περιγραφή του αντικειμένου εργασιών τους, ανεξάρτητα από την οργανωτική δομή. Παράλληλα, στο πλαίσιο σχεδιασμού του JFM, προσδιορίστηκαν 3 διακριτοί τύποι ρόλων, βάσει των οποίων είναι δυνατός ο προσδιορισμός των απαραίτητων δεξιοτήτων, γνώσεων και ιδιοτήτων για την ανάπτυξη των εργαζόμενων. Επιπλέον, για κάθε μία από τις 6 «οικογένειες» προσδιορίστηκαν ανά ρόλο κριτήρια διαφοροποίησης ανάλογα με το επίπεδο συνθετότητάς του. Στόχος είναι, σε επόμενο στάδιο του έργου, όλοι οι ρόλοι μέσα στον Οργανισμό να ενταχθούν σε μία ενιαία κλίμακα ιεραρχικής διαβάθμισης.

Επιβράβευση Ανθρώπινου Δυναμικού

Ο Όμιλος Πειραιώς ενθαρρύνει την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα, ενώ αναγνωρίζει και επιβραβεύει την επιπλέον προσπάθεια κάθε εργαζόμενου. Η διαδικασία της αξιολόγησης είναι θεσμοθετημένη και βασίζεται σε αντικειμενικά κριτήρια. Εφαρμόζονται ειδικά συστήματα επιβράβευσης, βραχυπρόθεσμης ή μακροπρόθεσμης διάρκειας, που είναι δομημένα έτσι ώστε να ενισχύουν εξίσου την ατομική και ομαδική προσπάθεια.

Εκτός από την αποδοτικότητα, επιβραβεύονται:

01. Οι καινοτόμες ενέργειες.
02. Το ήθος και η ακεραιότητα.
03. Η κοινωνική υπευθυνότητα.
04. Η εξαιρετική επαγγελματική παρουσία.

Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού

Στοχεύοντας στην ανάπτυξη δυναμικού υψηλών επιδόσεων, ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς διασφαλίζει ότι οι άνθρωποί του αποκτούν τις κατάλληλες δεξιότητες, γνώσεις και ικανότητες ώστε να πετυχαίνουν τους επαγγελματικούς τους στόχους, να δημιουργούν αξία και να λειτουργούν αντανακλώντας τις αξίες και τη στρατηγική του Οργανισμού.

Σε αυτή την κατεύθυνση, έχουν δομηθεί εκπαιδευτικές ενέργειες σε 4 διακριτές κατηγορίες προκειμένου να καλυφθούν με τον βέλτιστο τρόπο οι ανάγκες των επιχειρηματικών Μονάδων.

Leadership Development

Η νέα προσέγγιση στην αξιολόγηση της απόδοσης "Become & Achieve" αποτέλεσε τη βασική ενέργεια του Leadership Development για το 2018. Στοχεύοντας στην εδραίωση ενός κοινού τρόπου προσέγγισης και σε πλήρη εναρμόνιση με το νέο μοντέλο της κουλτούρας στον Οργανισμό, 1.833 στελέχη που ηγούνται ομάδας παρακολούθησαν το μονοήμερο εργαστήριο με στόχο να επηρεάσουν, να ενδυναμώσουν και να βελτιώσουν την απόδοση των ομάδων τους.

Ταυτόχρονα, 1.895 επικεφαλής ομάδων αλλά και στελέχη υψηλού δυναμικού παρακολούθησαν εσωτερικά και εξωτραπεζικά προγράμματα με στόχο την ενδυνάμωση των διοικητικών και ηγετικών τους ικανοτήτων ή την προετοιμασία τους για την ανάληψη διευρυμένων καθηκόντων. Επιπλέον, ανατέθηκε σε 186 στελέχη μεσαίων και ανώτερων οργανωτικών επιπέδων το ανανεωμένο πρόγραμμα διεθνούς αναγνώρισης Harvard Manage Mentor, με ορίζοντα ολοκλήρωσης το 1ο εξάμηνο του 2019.

Banking Business

Η ενότητα Banking Business αποτελεί κεντρικό άξονα στον εκπαιδευτικό προγραμματισμό κα καλύπτει ένα ευρύ φάσμα γνώσεων που είναι απαραίτητες για κάθε τραπεζικό και επιχειρηματικό στέλεχος. Διασφαλίζει τη γνώση στη λειτουργία του τραπεζικού συστήματος και αφορά τις πιστώσεις, τις χρηματοδοτήσεις, το εμπόριο, τις επενδύσεις, τον κίνδυνο, τη λιανική, τα προϊόντα, τις υπηρεσίες, την τεχνολογία και πληροφορική και τα συστήματα.

Κατά τη διάρκεια του 2018, καταγράφηκαν 59.031 συμμετοχές σε σύνολο 273.266 ανθρωποωρών και 524 προγραμμάτων. Σημαντικό ποσοστό αφιερώθηκε σε προγράμματα που σχετίζονται με το IFRS 9, τον νέο κανονισμό GDPR, την πρόληψη και καταστολή απάτης, το ξέπλυμα χρήματος, τη διαχείριση παραπόνων, τις εμπορικές προτάσεις, την εκπαίδευση σε προϊόντα, τις πιστοποιήσεις σε επενδυτικές και ασφαλιστικές υπηρεσίες.

Θεσμικό Κανονιστικό Πλαίσιο

Σε εναρμόνιση με το θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο, στόχος είναι η εξάλειψη της οικονομικής ζημίας ή της ζημίας στη φήμη που μπορεί να υποστεί ο Όμιλος ή/και τα ενδιαφερόμενα μέρη ως αποτέλεσμα της μη ή μερικής συμμόρφωσης με τους νόμους, τις αποφάσεις των εποπτικών αρχών, τους κανόνες αυτορρύθμισης και τους κώδικες δεοντολογίας.

Σε επίπεδο Τράπεζας καταγράφηκαν 32.775 ανθρωποώρες εκπαίδευσης σε θέματα Κανο-

νιστικής Συμμόρφωσης, πρόληψης και καταπολέμησης της απάτης και της διαφθοράς, αθροίζοντας 4.266 συμμετοχές.

Επαγγελματικές Πιστοποιήσεις Επενδυτικών και Ασφαλιστικών υπηρεσιών

Για την εναρμόνιση με το θεσμικό πλαίσιο, κατά το 2018, πιστοποιήθηκαν 351 στελέχη της Τράπεζας στην παροχή επενδυτικών υπηρεσιών, σε διαφορετικά επίπεδα, ενώ 278 στελέχη πιστοποιήθηκαν στην παροχή ασφαλιστικών υπηρεσιών.

People Skills

Στοχεύοντας σε μία κοινή αντίληψη στις συμπεριφορές που υποστηρίζουν το νέο σύστημα αξιών, αξιοποιήθηκαν 40 προγράμματα People Skills με θεματικές όπως η αποτελεσματική τηλεφωνική επικοινωνία, η εξαιρετική εμπειρία πελάτη, οι διαπραγματεύσεις και οι αποτελεσματικές παρουσιάσεις. Συνολικά, επενδύθηκαν 19.881 ανθρωποώρες στην κατεύθυνση αυτή.

Αξίζει να σημειωθεί η κάλυψη εξειδικευμένων αναγκών Μονάδων, όπως το πρόγραμμα "High Energy for High Performance" που σχεδιάστηκε αποκλειστικά για τη Μονάδα Private Banking.

Workplace Wellbeing Training

Στοχεύοντας στη διατήρηση ενός ασφαλούς και υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος, το 2018, σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν 17 προγράμματα της κατηγορίας Workplace Wellbeing, καλύπτοντας συνολικά 139.814 ανθρωποώρες εκπαίδευσης. Τα ανθρώπινα δικαιώματα, η διαχείριση επικίνδυνων συμπεριφορών, το Mindfulness και η διαχείριση άγχους, οι πρώτες βοήθειες και η ασφαλής εκκένωση κτηρίων είναι μερικές από τις θεματικές αυτής της κατηγορίας.

Το 2018 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 1.696 ενδοτραπεζικές και εξωτραπεζικές διοργανώσεις με την καταγραφή 455.807 ανθρωποωρών εκπαίδευσης σε επίπεδο Τράπεζας.

Κατανομή ανθρωποωρών εκπαίδευσης και συμμετοχών 2017-2018

	2018		**2017**	
Κατηγορίες	**Ανθρ/ώρες**	**Συμ/χές**	**Ανθρ/ώρες**	**Συμ/χές**
Leadership Development	22.845	3.728	23.836	4.048
People Skills	19.881	2.200	28.631	4.299
Banking & Business	273.266	59.031	488.642	103.256
Workplace Wellbeing	139.814	27.713	83.338	13.448
Σύνολο	**455.807**	**92.672**	**624.446**	**125.051**

Σε επίπεδο Ομίλου, το 2018 καταγράφηκαν συνολικά 475.468 ανθρωποώρες εκπαίδευσης, έναντι 683.829 ανθρωποωρών εκπαίδευσης το 2017.

Μέσος όρος ανθρωποωρών εκπαίδευσης 2017-2018

	2018	**2017**
Τράπεζα	38	47
Όμιλος	29	41

Ψηφιακή Εκπαίδευση

Με τη συστηματική αξιοποίηση του digital learning, ως συνόλου σύγχρονων καναλιών μάθησης, που είτε συμπληρώνουν την εκπαίδευση στην αίθουσα είτε αποτελούν κύριο μέσο μάθησης, το 2018 καταγράφηκαν σε επίπεδο Τράπεζας 296.286 ανθρωποώρες εκπαίδευσης.

Κατανομή ΑΩ ανά Μέσο Εκπαίδευσης (χιλ.) – Τράπεζα		
Έτος	**Αίθουσα**	**Από Απόσταση**
2017	208	417
2018	159	296

Συμμετοχή σε Συνέδρια και Εξωτραπεζικές Διοργανώσεις

Με σκοπό τη διαρκή ενημέρωση στις νέες τάσεις της σύγχρονης αγοράς, τον εμπλουτισμό και τη διάχυση των γνώσεων τόσο σε ατομικό όσο και σε εταιρικό επίπεδο, κατά το 2018 σημειώθηκαν 1.296 συμμετοχές στελεχών της Τράπεζας (16.427 ανθρωποώρες) σε συνέδρια, ημερίδες και σεμινάρια που διοργανώθηκαν από έγκριτους επαγγελματικούς και επιστημονικούς φορείς στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Κανάλια Πρόσβασης/Διαφάνεια

Οι επιλογές εκπαίδευσης και ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού (λ.χ. ενδοεταιρικά εκπαιδευτικά προγράμματα), τα μέσα εκπαίδευσης και οι σχετικές διαδικασίες είναι αναρτημένα στο εσωτερικό κανάλι επικοινωνίας της Τράπεζας (HR Portal) και διαθέσιμα σε κάθε εργαζόμενο.

Διοίκηση της Απόδοσης

Το "Become & Achieve", η νέα προσέγγιση για τη Διοίκηση της Απόδοσης των εργαζόμενων, είναι μία δυναμική διαδικασία που εξελίσσεται σε όλη τη διάρκεια του έτους. Ευθυγραμμίζει τη Διοίκηση της Απόδοσης με τις στρατηγικές προτεραιότητες της Τράπεζας, αναδεικνύει τις εταιρικές αξίες και συμβάλλει στην καλλιέργεια ενιαίας κουλτούρας.

Βασίζεται σε τρεις αρχές: στην υψηλή απόδοση, στην υπευθυνότητα και στην αμοιβαία εμπιστοσύνη. Περιλαμβάνει δύο βασικές διαστάσεις: το «ΤΙ», που αφορά την προσωπική συνεισφορά στους ομαδικούς στόχους, και το «ΠΩΣ», που εστιάζει στις αξίες της Τράπεζας. Συνδέει με συστηματικό τρόπο την καθημερινή εργασία με τη στρατηγική της Τράπεζας, αναγνωρίζει την ατομική συνεισφορά στους κοινούς στόχους της ομάδας και δημιουργεί συνεχείς ευκαιρίες ανάπτυξης για όλους τους εργαζόμενους.

Τα κύρια χαρακτηριστικά της νέας προσέγγισης είναι:

01. Η απόδοση συνδέεται με τον διάλογο.
02. Το συχνό και εποικοδομητικό feedback, με αληθινό ενδιαφέρον, οδηγεί την απόδοση σε υψηλότερα επίπεδα.
03. Όλοι είμαστε επαγγελματίες με επιλογές και ευθύνη για την ανάπτυξή μας.

Ο κύκλος της απόδοσης "Become & Achieve" περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια:

01. Check-ins: διάλογοι απόδοσης και ανάπτυξης που πραγματοποιούνται σε όλη τη διάρκεια του έτους, με πρωτοβουλία είτε του προϊστάμενου είτε του εργαζόμενου.
02. Peer και Team Feedback: δυνατότητα

του εργαζόμενου να δώσει feedback στον προϊστάμενό του, καθώς και να ζητήσει και να λάβει feedback από συναδέλφους του, εντός και εκτός της Μονάδας του, σχετικά με συμπεριφορές που ενδυναμώνουν τις αξίες μας. Είναι υποχρεωτικό για τα στελέχη με ευθύνη ομάδας. Το feedback που λαμβάνει ο εργαζόμενος είναι ανώνυμο.

03. Calibration meetings: τα στελέχη με ευθύνη διοίκησης ομάδας συζητούν την απόδοση των direct reports τους για την προηγούμενη χρονιά, παρουσία του προϊσταμένου τους (Top down διαδικασία). Στόχος είναι η ευθυγράμμιση της συνολικής αποτίμησης της απόδοσης με έναν ενιαίο, αξιοκρατικό και τεκμηριωμένο τρόπο, δημιουργώντας κοινά πρότυπα απόδοσης.
04. Finalization: είναι το τελευταίο στάδιο για κάθε ετήσιο κύκλο απόδοσης. Ο προϊστάμενος αποτυπώνει στο σύστημα το επίπεδο απόδοσης κάθε στελέχους της ομάδας του σε τριτοβάθμια περιγραφική κλίμακα, όπως συμφωνήθηκε στο Calibration meeting.
05. Ατομικό Πλάνο Ανάπτυξης: περιλαμβάνει στοχευμένες αναπτυξιακές δράσεις σε σχέση με τον ρόλο του εργαζόμενου σήμερα και στο μέλλον και καταρτίζεται από τον ίδιο σε συνεργασία με τον προϊστάμενό του.

Επιπλέον της εκπαίδευσης των στελεχών με ευθύνη διοίκησης ομάδας στη φιλοσοφία της νέας προσέγγισης και για την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση όλων στο νέο σύστημα διοίκησης της απόδοσης, πραγματοποιήθηκαν ενημερωτική καμπάνια μέσω direct mail και δημιουργήθηκε σελίδα στα εσωτερικά δίκτυα με πληροφοριακό υλικό και infographics video.

Ο πρώτος κύκλος της απόδοσης "Become & Achieve" ξεκίνησε τον Ιούνιο 2018 και ολοκληρώνεται εντός του πρώτου εξαμήνου του επόμενου έτους.

Ανάπτυξη Ταλέντων

Με σκοπό την ενίσχυση της δυναμικής και των δυνατοτήτων των εργαζόμενων, ο Οργανισμός προσφέρει διαφορετικά κανάλια ανάπτυξης δεξιοτήτων, με διαφορετικό προσανατολισμό.

Executive coaching

Το executive coaching απευθύνεται αποκλειστικά σε ανώτατα στελέχη του Οργανισμού και αφορά την επαγγελματική τους ανάπτυξη, με στόχο την ενίσχυση ενός αυθεντικού στυλ ηγεσίας με άμεσο αντίκτυπο στο προφίλ του στελέχους και στα μέλη της ομάδας του.

Στο πλαίσιο αυτό, ο Οργανισμός, σε συνεργασία με πιστοποιημένους εξωτερικούς συνεργάτες, προσέφερε το πρόγραμμα Executive Coaching σε δύο ανώτατα στελέχη, 3% επί του συνόλου των Senior Executives, με ευθύνη διοίκησης Μονάδων με αυξημένη πολυπλοκότητα αρμοδιοτήτων. Το πρόγραμμα αναμένεται να διευρυνθεί το επόμενο έτος.

Κέντρα Ανάπτυξης Στελεχών

Με πυξίδα την ανάπτυξη και ενδυνάμωση του ηγετικού προφίλ των στελεχών που συμμετέχουν, η μεθοδολογία των κέντρων ανάπτυξης στοχεύει στον εμπλουτισμό και την ενίσχυση δεξιοτήτων στελεχών που είτε ηγούνται ήδη είτε πρόκειται να αναλάβουν την ευθύνη καθοδήγησης ομάδων. Ένα κέντρο ανάπτυξης στοχεύει στην προσωπική ενδυνάμωση και τον σχεδιασμό εξατομικευμένων δράσεων από τον συμμετέχοντα, συνδέοντας κάθε ενέργεια με την απόδοση και την επαγγελματική του εξέλιξη.

Περίοδος	Συμμετοχές	Επίδραση στον Οργανισμό
1/1 – 31/12/2018	25 στελέχη	181 άμεσα εποπτευόμενοι
1/1 – 31/12/2017	94 στελέχη	472 άμεσα εποπτευόμενοι

People και Leadership Skills Library

Η δανειστική βιβλιοθήκη, η οποία αποτελεί μία επιπλέον πηγή μάθησης και διά βίου εκπαίδευσης για όλους τους εργαζόμενους, εμπλουτίστηκε με 75 νέα βιβλία ικανοποιώντας 246 αιτήματα, με δημοφιλέστερα θέματα τα οικονομικά, την ανάπτυξη εργασιών, την επικοινωνία και αποτελεσματική παρουσίαση ιδεών και την ηγεσία.

Οι θεματικοί άξονες της βιβλιοθήκης κινούνται κατ' αποκλειστικότητα στην αναζήτηση τίτλων που σχετίζονται με τις δεξιότητες του μοντέλου ηγεσίας: στρατηγικός προσανατολισμός και επιχειρηματικότητα, ποιοτική εξυπηρέτηση, ηγεσία, επικοινωνία, ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού, αυτο-ανάπτυξη, διαπραγματεύσεις κ.λπ.

Η ποσοστιαία μεταβολή ανά έτος των αιτημάτων δανεισμού για την τελευταία τριετία αποτυπώνεται στον ακόλουθο πίνακα:

	2018	**2017**	**2016**
Ετήσια μεταβολή αριθμού αιτημάτων (%)	9% (246 αιτήματα)	9% (226 αιτήματα)	-22% (208 αιτήματα)

Ατομικό Πλάνο ανάπτυξης

Το 2018, ολοκληρώθηκε ο αρχικός σχεδιασμός για την υλοποίηση του νέου Ατομικού Πλάνου Ανάπτυξης, το οποίο αποτελεί φάση της νέας προσέγγισης στη Διοίκηση της Απόδοσης, "Become & Achieve". Μέσα από τη συγκεκριμένη εφαρμογή, ο κάθε εργαζόμενος θέτει στόχους επαγγελματικής ανάπτυξης και σχεδιάζει πλάνο ενεργειών επίτευξής τους σε συνεργασία με τον επικεφαλής, με άμεσο προσωπικό όφελος τη διά βίου ενίσχυση των δεξιοτήτων του και την επαγγελματική του εξέλιξη στον Όμιλο.

Συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκε focus group με τη συμμετοχή 40 στελεχών από διαφορετικές Μονάδες και λειτουργίες της Τράπεζας, οριστικοποιώντας τη μορφή και το περιεχόμενο του Πλάνου.

Παράλληλα, με την υλοποίηση αυτού του έργου, επιτυγχάνεται η αρμονική σύνδεση του Ατομικού Πλάνου Ανάπτυξης του εργαζόμενου με την απόδοσή του και την αξιοποίηση των διαθέσιμων εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

Αξιοποίηση της Τεχνολογίας για τη βελτίωση της εμπειρίας του εργαζόμενου

Με βασικό άξονα το Σύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού - HRMS, συνεχίστηκε η προσπάθεια παροχής υπηρεσιών υψηλής ποιότητας και ταχύτητας στους εργαζόμενους και αξιόπιστης πληροφόρησης στα στελέχη της Τράπεζας. Κατά το 2018 υλοποιήθηκε το Σύστημα για την υποστήριξη της νέας Διαδικασίας Αξιολόγησης της Τράπεζας "Become & Achieve", μέσα από ένα εξελιγμένο, φιλικό για τον χρήστη περιβάλλον και πρωτοποριακό για τις HR εφαρμογές της Τράπεζας. Παράλληλα, ολοκληρώθηκε η Ανάλυση, και τέθηκαν οι βάσεις για την Υλοποίηση (εντός του 2019) δύο νέων έργων: του νέου Ατομικού Πλάνου Ανάπτυξης των Εργαζόμενων, στο πνεύμα και το ίδιο γραφικό περιβάλλον με αυτό του "Become & Achieve", και της νέας Διαδικασίας Στελέχωσης (e-Recruit) της Τράπεζας.

Ουσιαστικό Θέμα

Διασφάλιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων μέσα σε ένα ασφαλές και σύγχρονο περιβάλλον εργασίας

Η Τράπεζα μεριμνά για την εκπαίδευση των εργαζόμενων στις αρχές των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, εφαρμόζοντας την αρχή των ίσων ευκαιριών σε όλες τις δράσεις της και παρέχοντας ένα υγιές, ασφαλές και σύγχρονο περιβάλλον εργασίας με την εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών.



Σύνδεση με Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης
Ισότητα των Φύλων

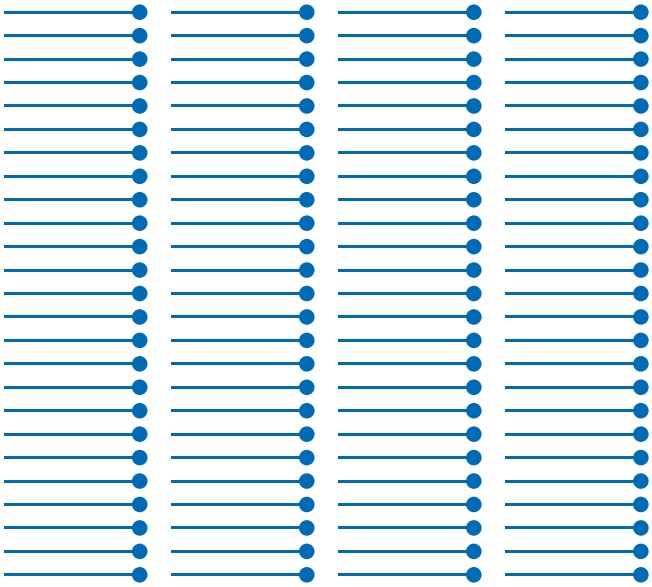


Σύνδεση με Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης
Αξιοπρεπής Εργασία και Οικονομική Ανάπτυξη



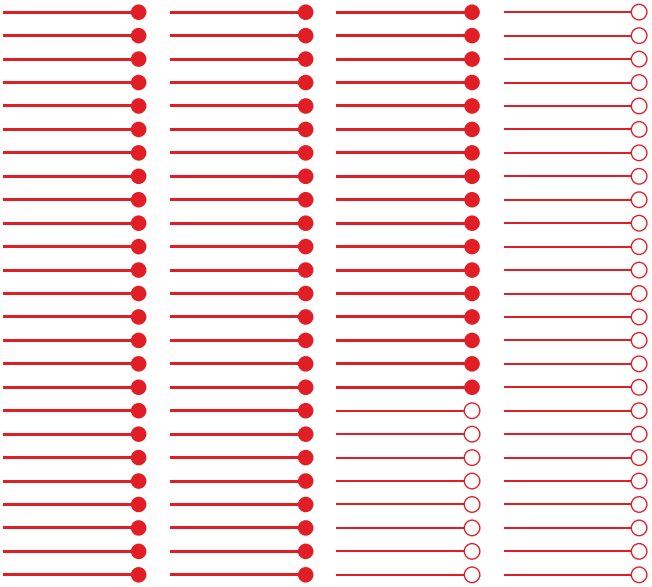
Διασφάλιση από ανεξάρτητο φορέα
Δείκτης GRI 412-2

Επιλεγμένα Στοιχεία 2018



100%

Προσβασιμότητα του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας στην Πολιτική Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και τη Διαδικασία Διαχείρισης Επώνυμων και Ανώνυμων Αναφορών & Καταγγελιών (Whistle Blowing)



67%

Ποσοστό των εργαζόμενων οι οποίοι ολοκλήρωσαν εντός του 2018 την εκπαίδευση στα «Ανθρώπινα Δικαιώματα, Ίσες Ευκαιρίες & Διαφορετικότητα στον Εργασιακό Χώρο» καλύπτοντας 37.545 Ώρες Εκπαίδευσης

Στόχοι

- Έμφαση σε δράσεις που προάγουν την ολιστική υγεία-ευεξία των εργαζόμενων του Ομίλου
- Σύνδεση της Πολιτικής Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων με την Πολιτική Αειφορίας του Ομίλου και διεύρυνση της εφαρμογής της στα εμπλεκόμενα μέρη (stakeholders) που επηρεάζονται ή επηρεάζουν τη λειτουργία της Τράπεζας

Ουσιαστικό Θέμα

Νέα εταιρική κουλτούρα

Με βασικές αρχές την υπευθυνότητα, την αξιοκρατία και τη διαφάνεια, καλλιεργείται η νέα εταιρική κουλτούρα στο σύνολο του Οργανισμού, ενισχύοντας ένα ανοιχτό και συνεργατικό περιβάλλον εργασίας.



Σύνδεση με Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης
Ποιοτική Εκπαίδευση



Σύνδεση με Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης
Αξιοπρεπής Εργασία και Οικονομική Ανάπτυξη



Διασφάλιση από ανεξάρτητο φορέα
Δείκτης Τράπεζας Πειραιώς: Απολογισμός Δράσεων Εταιρικής Κουλτούρας

Επιλεγμένα Στοιχεία 2018

>1.800

Στελέχη που ηγούνται ομάδας οι οποίοι εκπαιδεύτηκαν στο Νέο Σύστημα Διοίκησης της Απόδοσης "Become & Achieve"

100%

του Ανθρώπινου Δυναμικού είχε πρόσβαση στις δράσεις του "Become & Share"

~1.500

Εργαζόμενοι συμμετείχαν σε δράσεις ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης "Become & Share" για τη νέα εταιρική κουλτούρα

Στόχοι

- Σχεδιασμός και υλοποίηση ενεργειών διάδοσης και ενσωμάτωσης των νέων αξιών στην εργασιακή καθημερινότητα για όλους τους εργαζόμενους
- Πραγματοποίηση έρευνας "Culture Pulse Check" με στόχο την ενίσχυση της κουλτούρας ανατροφοδότησης μέσα στον Οργανισμό και τον σχεδιασμό βελτιωτικών ενεργειών


A P O I Y
O Y P Y O
P A P A Y
P I A I P
I O A P O


ΣΗΜΕΡΑ
ΑΥΡΙΟ

Κοινωνία

Δημιουργία Οικονομικής Αξίας

Ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς, στο πλαίσιο της εταιρικής του υπευθυνότητας, έχει ενσωματώσει στη λειτουργία του, εθελοντικά και με μοναδικό κίνητρο την αλληλεγγύη, κοινωνικές και περιβαλλοντικές δράσεις στις επιχειρηματικές του δραστηριότητες και στις επαφές του με άλλα ενδιαφερόμενα μέρη. Προσαρμόζει συνεχώς τις οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιδράσεις της λειτουργίας του στην ισόρροπη αντιμετώπιση του τριπτύχου: οικονομική ανάπτυξη-βιωσιμότητα-κοινωνική συνοχή. Στο πλαίσιο αυτό, συνεισφέρει κάθε χρόνο σε προγράμματα που αποσκοπούν στην ενίσχυση ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων, στη διάσωση και προβολή της πολιτιστικής κληρονομιάς μέσω του Πολιτιστικού Ιδρύματος του Ομίλου Πειραιώς (ΠΙΟΠ) και στην προστασία του φυσικού περιβάλλοντος.

Ο Όμιλος έχει θεσπίσει κύριους δείκτες επιδόσεων (Key Performance Indicators) τους οποίους παρακολουθεί τακτικά και επικεντρώνεται στο στρατηγικό του σχέδιο, με κύριο στόχο τη μεγιστοποίηση της αξίας του, ώστε να συμβάλλει στην οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη μέσω της δραστηριότητας του.

Η άμεση οικονομική αξία που παράχθηκε και διανεμήθηκε για το έτος 2018, καθώς και τα ποσά που δαπανήθηκαν σε δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας, αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα.

Οικονομική Αξία Ομίλου για το 2018, Βάσει Προτύπου GRI 201 – 1		
Άμεση Οικονομική Αξία που Παράγεται	Καθαρά Έσοδα εκ των οποίων Πληρωμές προς Φορείς Χρηματοδότησης	€1.882 εκατ. €50 εκατ.
Οικονομική Αξία που Διανέμεται	Αμοιβές και Έξοδα Προσωπικού εκ των οποίων Δαπάνες Εθελοντισμού, Κατασκήνωση, Δράσεις Υποστήριξης και Ανάπτυξης Εργαζόμενων Ασφάλεια Ιατροφαρμακευτική (πέραν του Νόμου), λοιπά Λειτουργικά Έξοδα εκ των οποίων Χορηγίες και Δωρεές σύμφωνα με τον Ν.4374/2016	€616 εκατ. €15 εκατ. €545 εκατ. €6 εκατ.
Οικονομική Αξία που Διατηρείται	Άμεση Οικονομική Αξία που Παράγεται (–) Οικονομική Αξία που Διανέμεται	€721 εκατ.

Σημειώσεις: 1. Η Τράπεζα, βασιζόμενη στο επιχειρησιακό της σχέδιο και στον αντίστοιχο φορολογικό σχεδιασμό και αφού έλαβε υπόψη τις ισχύουσες φορολογικές διατάξεις, επανεκτίμησε στην τρέχουσα χρήση τις προσωρινές διαφορές μεταξύ λογιστικής και φορολογικής βάσης των δανείων και απαιτήσεων, συμπεριλαμβανομένων των απομειώσεων, και αναγνώρισε αναβαλλόμενη φορολογική απαίτηση, που επηρέασε τα αποτελέσματα χρήσης. Για περισσότερες πληροφορίες, βλ. Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2018, σημείωση 17.
2. Τα ποσά έχουν στρογγυλοποιηθεί στο εκατομμύριο.

Η συνεισφορά σε δράσεις, προγράμματα και πρωτοβουλίες κοινωνικού, πολιτιστικού και περιβαλλοντικού χαρακτήρα αναλογεί, για το 2018, στο 1,8% του συνόλου των λειτουργικών εξόδων του Ομίλου.

Κοινωνικές Δράσεις-Εθελοντισμός

Χορηγίες

Ο στόχος της Τράπεζας Πειραιώς, και για το 2018, ο οποίος επιτεύχθηκε μέσω της ενίσχυσης της τοπικής κοινωνίας, της στήριξης των ευπαθών κοινωνικών ομάδων, της νέας γενιάς και της επιχειρηματικότητας, ήταν η δημιουργία ενός υπεύθυνου προσώπου απέναντι στον άνθρωπο και την κοινωνία, στηρίζοντας τη βιώσιμη ανάπτυξή της.

Στοχεύοντας στην ευθυγράμμιση των επιχειρηματικών στόχων με την κοινωνική πρόοδο και αλληλεγγύη, ως μία εκ των αρχών της Εταιρικής Υπευθυνότητας που τη διέπουν, η Τράπεζα ήταν μεγάλος υποστηρικτής της δημιουργίας της νέας καμπάνιας ευαισθητοποίησης και κοινωνικοποίησης της ΕΛΕΠΑΠ, με τίτλο «Τα Γενναία Παιδιά είναι ανίκητα», ενισχύοντας, με αυτόν τον τρόπο, την παροχή υπηρεσιών σε περισσότερα από 1.000 παιδιά με κινητικές αναπηρίες.

Η Τράπεζα Πειραιώς, στο πλαίσιο υλοποίησης δράσεων εταιρικής υπευθυνότητας, ενίσχυσε το έργο της Εθνικής Λυρικής Σκηνής στην πραγματοποίηση του Βιωματικού Εργαστηρίου Ιζαντόρα Ντακ για μαθητές της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης, το οποίο έφερε σε επαφή τα παιδιά των πρώτων τάξεων του Δημοτικού Σχολείου με τις τέχνες του χορού και της μουσικής, καθώς και με τις έννοιες της μοναδικότητας του κάθε ανθρώπου, της αποδοχής της διαφορετικότητας και της καλλιτεχνικής έκφρασης.

Η Τράπεζα, μέσω της στήριξης του Πολιτιστικού Ιδρύματος Ομίλου Πειραιώς συνέβαλε στη διάσωση και την προαγωγή του πολιτισμού, προκαλώντας άμεσες και έμμεσες καταλυτικές επιδράσεις στην τοπική κοινωνία και συμβάλλοντας στην απασχόληση και την αύξηση της τουριστικής δραστηριότητας. Επιπλέον, ενίσχυσε τοπικές κοινωνίες και δήμους, στην Αθήνα και την Περιφέρεια, όπως τον Δήμο Θεσσαλονίκης και τον Δήμο Νάξου και Μικρών Κυκλάδων.

Στον τομέα της εκπαίδευσης και της παιδείας, σημειώνεται ότι δόθηκαν περισσότεροι από 600 ηλεκτρονικοί υπολογιστές σε παραπάνω από 300 σχολεία και εκπαιδευτικούς φορείς σε όλη την Ελλάδα. Τέλος, δόθηκαν περί τα 2.500 τεμάχια γραφειακού εξοπλισμού σε παραπάνω από 60 σχολεία και σε περίπου 40 άλλους φορείς.

Η Τράπεζα ενίσχυσε Ιδρύματα, είτε απευθείας είτε μέσω των ειδικών λογαριασμών κονδυλίων έρευνας, μερικά από τα οποία είναι το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, για τη δημιουργία και λειτουργία του Κέντρου Έρευνας, Καινοτομίας και Επιχειρηματικότητας, και η Αμερικάνικη Γεωργική Σχολή, για την κάλυψη δύο ετήσιων υποτροφιών, σε επίπεδο διδάκτρων, διαμονής και σίτισης.

Για μία ακόμα χρονιά, συνέχισε με τη χορηγία ειδικού αποταμιευτικού προγράμματος για μαθητές των νησιών Λειψών και Αρκιών, μέσω του οποίου κάθε παιδί, κατά την ενηλικίωσή του, ενισχύεται με χρηματικό ποσό, λαμβάνοντας ώθηση στο ξεκίνημα της ενήλικης ζωής του.

Στοχεύοντας στην προώθηση της επιχειρηματικότητας -ζωτικής σημασίας για την ενίσχυση της απασχόλησης και της δημιουργίας θέσεων εργασίας- η Τράπεζα στήριξε Ινστιτούτα και Συνδέσμους, για τη διοργάνωση σημαντικών συνεδριακών θεσμών, όπως το συνέδριο «Η Ώρα της Ελληνικής Οικονομίας» από το Ελληνοαμερικανικό Εμπορικό Επιμελητήριο, το συνέδριο "Invest in Greece Forum" του Capital Link και το "Delphi Economic Forum".

Τέλος, η Τράπεζα προσέφερε στον τομέα της υγείας, μέσω της κάλυψης λειτουργικών αναγκών διαφόρων νοσοκομειακών ιδρυμάτων της χώρας, όπως το Γενικό Νοσοκομείο Θεσσαλονίκης «Ο Άγιος Παύλος», το Γενικό Νοσοκομείο Χανίων «Ο Άγιος Γεώργιος» και το Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο Ηρακλείου.

Πρόγραμμα Εταιρικής Υπευθυνότητας Project Future

Η Τράπεζα Πειραιώς, υπηρετώντας τον σκοπό της να έχει θετικό αποτύπωμα στην κοινωνία, δημιούργησε το Project Future, το πρόγραμμα εταιρικής υπευθυνότητας, το οποίο επιδιώκει να συνδέσει την τριτοβάθμια εκπαίδευση με την αγορά εργασίας, συμβάλλοντας στην εξειδίκευση νέων πτυχιούχων σε τομείς που ανταποκρίνονται στις σύγχρονες απαιτήσεις της αγοράς.

Στόχος του Προγράμματος είναι η σύγκλιση των νέων που έχουν ολοκληρώσει τις πανεπιστημιακές σπουδές τους με τις επιχειρήσεις που ζητούν καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Το πρόγραμμα δίνει στους νέους επιπλέον ανταγωνιστικά εφόδια για να διεκδικήσουν τη θέση που τους ταιριάζει στην αγορά εργασίας και ταυτόχρονα δημιουργεί ευκαιρίες, ώστε να αποκτήσουν πολύτιμη πρακτική εμπειρία και επαφές στον επαγγελματικό χώρο.

Το Project Future υλοποιείται από την Τράπεζα Πειραιώς σε συνεργασία με το ReGeneration Academy, το Κέντρο Βιώσιμης Επιχειρηματικότητας Εξέλιξη του Ομίλου Πειραιώς, καθώς και τις Google, Facebook, Code.Hub, και την εταιρεία Ανωτάτων Στελεχών Επιχειρήσεων.

Το 2018, πραγματοποιήθηκε ο πρώτος κύκλος του Προγράμματος που διήρκεσε από τον Οκτώβριο έως τον Δεκέμβριο του έτους και στέφθηκε με επιτυχία. Με τη λήξη του, ξεκίνησε η διαδικασία προετοιμασίας του δεύτερου δίμηνου κύκλου, ο οποίος ξεκίνησε τον Μάρτιο του 2019. Κατά τη διάρκεια των δύο κύκλων οι νέοι πτυχιούχοι απέκτησαν εξειδίκευση στους τομείς Data Science, Customer Experience, Digital Marketing, Sales και Java. Η ανταπόκριση των νέων πτυχιούχων ξεπέρασε κάθε προσδοκία αφού υποβλήθηκαν 6.500 αιτήσεις συμμετοχών στο Πρόγραμμα. Περίπου 1.100 νέοι εκπαιδεύτηκαν, ενώ παραπάνω από 300 παρακολούθησαν εξειδικευμένες εκπαιδεύσεις. Περισσότεροι από 200

νέοι εισήχθησαν στην αγορά εργασίας με συμβάσεις εξάμηνης αμειβόμενης απασχόλησης, μέχρι τον Μάιο του 2019, και εκτιμάται ότι ο αριθμός θα αυξηθεί στους 300 μετά και την ολοκλήρωση του δεύτερου κύκλου .

Η Τράπεζα Πειραιώς θα συνεχίσει να αγκαλιάζει τους νέους πτυχιούχους στους κόλπους του Project Future και με υπευθυνότητα θα τους παρέχει τα κατάλληλα εφόδια για ένα πολλά υποσχόμενο μέλλον.

Δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας και Εθελοντισμού

Νοιάζομαι, συμμετέχω, δρω εθελοντικά σε πρωτοβουλίες που κάνουν τη διαφορά στην Κοινωνία, τον Πολιτισμό και το Περιβάλλον

Μέσα από τον διάλογο με τους εταίρους και την πρόσβαση σε ανοιχτή πληροφόρηση σχετικά με τις δράσεις εθελοντισμού, οι εθελοντές του Ομίλου συμβάλλουν σε ουσιώδη έργα που σχετίζονται με συγκεκριμένες ανάγκες και επιδρούν σημαντικά στη ζωή των συνανθρώπων μας.

Με προσανατολισμό στο όραμα και τις αξίες του Ομίλου και συνυφασμένοι με τους 17 Παγκόσμιους Στόχους των Ηνωμένων Εθνών για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη, ο Όμιλος επιδιώκει να ενεργοποιεί συστηματικά και να στηρίζει δράσεις με έμφαση στην Κοινωνία, τον Πολιτισμό και το Περιβάλλον. Στο πλαίσιο αυτό, το 2018 υλοποιήθηκαν 104 δράσεις εθελοντισμού με τη συμμετοχή εργαζόμενων του Ομίλου και μελών των οικογενειών τους, από τις οποίες επωφελήθηκαν 42.788 άτομα και 447 φορείς. Οι ενέργειες υλοποιήθηκαν με ευαισθησία, στηριζόμενες στους κύριους πυλώνες του εθελοντισμού όπως αυτοί αναφέρονται πιο κάτω:

Πυλώνας Εθελοντισμού	**Αρ. Δράσεων**
Κοινωνική προσφορά και στήριξη των ευπαθών ομάδων	44
Προαγωγή της νεανικής επιχειρηματικότητας	26
Προστασία του περιβάλλοντος	1
Προαγωγή του «ευ αγωνίζεσθαι», μέσω συμμετοχής σε αγώνες εταιρικού πνεύματος φιλανθρωπικού χαρακτήρα	9
Συμμετοχή εργαζόμενων σε δράσεις αιμοδοσίας	24
Σύνολο	**104**

Στηρίζοντας τη Νέα Γενιά και την Ανάπτυξη της Νεανικής Επιχειρηματικότητας

Στηρίζοντας την ποιοτική εκπαίδευση και συνεργαζόμενος με εκπαιδευτικούς φορείς, ο Όμιλος, με την εθελοντική συμμετοχή στελεχών του, βοηθά νέους -μαθητές και απόφοιτους- να κατανοήσουν τις έννοιες της επιχειρηματικότητας και της καινοτομίας καθοδηγώντας τους σε ορθές πρακτικές χρήσης επιχειρηματικής, στεγαστικής και καταναλωτικής πίστης. Έτσι, το 2018:

01. Συνεργασθήκαμε με το Σωματείο Επιχειρηματικότητας Νέων/Junior Achievement Greece και με τη Future Leaders ΑΜΚΕ.
02. Στηρίξαμε τα Έργα: Τράπεζες σε δράση, Εικονική Επιχείρηση, Η δική μου επιχείρηση, Στη σκιά ενός στελέχους, Future Leaders.
03. Υλοποιήσαμε 26 δράσεις.

Μέσα από τα Προγράμματα ωφελήθηκαν 504 μαθητές, φοιτητές και απόφοιτοι.

Δράσεις Ευαισθητοποίησης σε θεματολογία Βιώσιμης Ανάπτυξης

Σταθερά προσανατολισμένοι στην ενδυνάμωση των εργαζόμενων και της οικογένειάς τους σε θέματα που άπτονται των 17 στόχων βιώσιμης ανάπτυξης του ΟΗΕ, και το 2018 διοργανώθηκαν στην Τράπεζα 41 δράσεις ευαισθητοποίησης σε θέματα περιβάλλοντος, τεχνολογίας, διαχείρισης σταδιοδρομίας αλλά και πρωτότυπες δραστηριότητες πολιτιστικού ενδιαφέροντος και Υγείας - Ευεξίας, στις οποίες συμμετείχαν 734 εργαζόμενοι και 1.567 μέλη των οικογενειών τους (2.301 ωφελούμενοι στο σύνολο).

Αναλυτικά:

Θεματική	Αριθμός Δράσεων	Ωφελούμενοι	Συνέργειες
Δημιουργική Απασχόληση	6	302	8
Επαγγελματικός Προσανατολισμός	21	85	
Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση	4	808	4
Πολιτιστική Ευαισθητοποίηση	3	26	
Τεχνολογία	2	76	
Υγεία - Ευεξία	5	1.004	
Σύνολο	**41**	**2.301**	**12**

Πολιτιστικό Ίδρυμα του Ομίλου Πειραιώς

Αργυρό Μετάλλιο της Τάξης των Γραμμάτων και των Καλών Τεχνών της Ακαδημίας Αθηνών για το 2018

Το ΠΙΟΠ είναι κοινωφελές ίδρυμα το οποίο επιχορηγείται για τη λειτουργία του από την Τράπεζα Πειραιώς. Υποστηρίζει τη διάσωση και ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς της χώρας, με έμφαση στη βιοτεχνική και βιομηχανική τεχνολογία, και προωθεί τη σύνδεση του πολιτισμού με το περιβάλλον, ενώ συγχρόνως, μέσω της δράσης του, τηρεί σημαντικό μέρος των δεσμεύσεων της Τράπεζας για τις πρακτικές Βιώσιμης Ανάπτυξης. Οι βασικοί καταστατικοί στόχοι του ιδρύματος είναι:

01. Η καταγραφή και η ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς και ταυτότητας του τόπου.
02. Η διάσωση της παραδοσιακής, βιοτεχνικής και βιομηχανικής τεχνολογίας της χώρας.
03. Η σύνδεση του Πολιτισμού με το Περιβάλλον και την αειφόρο ανάπτυξη.

Η επίτευξη των καταστατικών στόχων του ΠΙΟΠ προωθείται με:

01. Τη δημιουργία και διαχείριση δικτύου θεματικών τεχνολογικών μουσείων στην ελληνική περιφέρεια, στα οποία προβάλλεται ο ιδιαίτερος χαρακτήρας της παραγωγής στην αντίστοιχη περιοχή, αναδεικνύοντας το τρίπτυχο Άνθρωπος-Περιβάλλον-Πολιτισμός.
02. Την υλοποίηση ερευνητικών προγραμμάτων και τη δημοσίευση επιστημονικών εργασιών.
03. Την οργάνωση ιστορικού αρχείου, συνδεδεμένου με την οικονομική, τραπεζική, βιομηχανική και αγροτική ιστορία του τόπου.
04. Τη λειτουργία εξειδικευμένης βιβλιοθήκης, ανοιχτής στο κοινό.
05. Την οργάνωση ποικίλων επιστημονικών και πολιτιστικών δράσεων.
06. Την υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων και δραστηριοτήτων, με έμφαση στις μαθητικές ηλικίες.
07. Τη συμμετοχή στον δημόσιο διάλογο για τη χάραξη στρατηγικών στον χώρο του πολιτισμού.
08. Τη συνεργασία με ελληνικούς και διεθνείς φορείς αναγνωρισμένου κύρους.

Το Ίδρυμα δημοσιεύει διμηνιαίο προγραμματισμό δράσεων, αναρτημένο στο *www.piop.gr,* ενώ μετρά και αναλύει την επίδραση των δράσεών του στις ομάδες κοινού με:

01. Τη συστηματική συλλογή στοιχείων/ επισκέψεων που αφορούν τα μουσεία του Δικτύου του.
02. Την τήρηση βιβλίων επισκεπτών στα Μουσεία του Δικτύου.
03. Τη συστηματική καταγραφή αιτημάτων, σχολίων και παραπόνων, μέσω σχετικής διαδικασίας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του ΠΙΟΠ.
04. Την ανταπόκριση στα γραπτά αιτήματα και τη διαρκή επικοινωνία με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.
05. Τη διοργάνωση έρευνας ικανοποίησης των επισκεπτών των Μουσείων. Από την ποσοτική ανάλυση συνολικού αριθμού 795 ερωτηματολογίων προκύπτει ότι:
    - 95% των επισκεπτών των Μουσείων του ΠΙΟΠ αξιολογεί τη συνολική εμπειρία της επίσκεψής τους ως εξαιρετική ή πολύ καλή.
    - 77% των επισκεπτών θεωρούν πάρα πολύ ή πολύ πιθανό να συστήσουν το Μουσείο σε φίλους και συγγενείς (Net Promoter Score).
    - 64% των επισκεπτών επηρεάστηκαν πολύ ή αρκετά για την επίσκεψή τους στην εκάστοτε περιοχή από την ύπαρξη του Μουσείου.
    - 83% των επισκεπτών δηλώνουν ότι είναι πολύ ή αρκετά σημαντικό για εκείνους ένας χρηματοπιστωτικός οργανισμός να λειτουργεί Πολιτιστικό Ίδρυμα και, μέσω αυτού, ένα Δίκτυο Μουσείων.

Δράσεις ΠΙΟΠ

Επισκέπτες Μουσείων	333.450 75,15% με δωρεάν είσοδο
Εκδόσεις	1.439 τόμοι διατέθηκαν δωρεάν 67 εκπαιδευτικοί φάκελοι σε σχολεία 1.024 τόμοι (12 τίτλοι) ως πανεπιστημιακά συγγράμματα
Εκπαίδευση	296 εκπαιδευτικές δράσεις ανηλίκων 513 τακτικά εκπαιδευτικά προγράμματα
Δράσεις Δικτύου Μουσείων ΠΙΟΠ	191 πολιτιστικές δράσεις (21 εκθέσεις, 170 εκδηλώσεις) 150 συνεργασίες με τρίτους φορείς
Δράσεις στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη	17 εκθέσεις 85 πολιτιστικές δράσεις 132 εκπαιδευτικές δράσεις ανηλίκων 58 τακτικά εκπαιδευτικά προγράμματα
Ιστορικό Αρχείο	7.950 επωφελούμενοι
Βιβλιοθήκη	12.621 επωφελούμενοι
Εκδοτικό έργο	5 νέες εκδόσεις

Δράσεις 2018
Ευρωπαϊκά και Συγχρηματοδοτούμενα Προγράμματα

01. Το ΠΙΟΠ είναι το μοναδικό πολιτιστικό ίδρυμα στην Ελλάδα, το οποίο συμμετέχει σε δύο ευρωπαϊκά προγράμματα HORIZON 2020: το MINGEI και το PLUGGY:
    - Δεύτερο έτος υλοποίησης του ευρωπαϊκού προγράμματος PLUGGY (9 εταίροι από 6 ευρωπαϊκές χώρες): Συντονιστής εταίρος του έργου είναι το Ερευνητικό Πανεπιστημιακό Ινστιτούτο Επικοινωνιών και Υπολογιστών (ΕΠΙΣΕΥ) του ΕΜΠ. (Grant Agreement No. 726765) *www.pluggy-project.eu*.
    - Έγκριση και έναρξη του ευρωπαϊκού προγράμματος MINGEI. Συντονιστής

εταίρος του έργου είναι το Ίδρυμα Τεχνολογίας και Έρευνας στην Κρήτη (ITE). (Grant Agreement No. 822336). *www.mingei-project.eu*.

02. "CULDILE": Στην πρόταση αυτή το ΠΙΟΠ συμμετέχει μέσω του Ιστορικού Αρχείου και συνεργάστηκε με το Εθνικό Κέντρο Έρευνας Φυσικών Επιστημών «ΔΗΜΟΚΡΙΤΟΣ», και τις εταιρείες πληροφορικής DOTSOFT και HONEST Partners. Σκοπός της πρότασης είναι η ανάπτυξη ενός ολοκληρωμένου συστήματος λογισμικού σύλληψης και βελτιστοποίησης εικόνας (capturing) και κατανόησης τεκμηρίων πολιτισμού.
03. «Μουσείων Τόπος»: Στην πρόταση αυτή το ΠΙΟΠ συνεργάζεται με το Τμήμα Μηχανικών Σχεδίασης Προϊόντων και Συστημάτων του Πανεπιστημίου Αιγαίου και τις εταιρείες τεχνολογίας Geospatial Enabling Technologies (GET) και DOTSOFT. Σκοπός της πρότασης είναι η σύνδεση των τριών θεματικών μουσείων του ΠΙΟΠ στο Αιγαίο με την αρχιτεκτονική κληρονομιά των οικισμών τους και την ανάδειξη της άυλης βιομηχανικής/βιοτεχνικής παράδοσής τους, με χρήση διαδραστικών εφαρμογών παιχνιδοποίησης.
04. «e-Χνηλάτης»: Στην πρόταση το ΠΙΟΠ συνεργάζεται με το Ινστιτούτο Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΙΠΤΗΛ) του ΕΚΕΤΑ (μη κερδοσκοπικός οργανισμός υπό την αιγίδα της ΓΓΕΤ) και τις εταιρείες TETRAGON και ΕΓΝΑΤΙΑ ΟΔΟΣ. Σκοπός της πρότασης είναι ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη ενός συστήματος, το οποίο θα παρέχει στον τελικό χρήστη τη δυνατότητα οργάνωσης και υλοποίησης ολοκληρωμένων τουριστικών διαδρομών και περιηγήσεων, στο πλαίσιο της διέλευσής του από την Εγνατία Οδό.

Πολιτισμός, Περιβάλλον και Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας

Το ΠΙΟΠ έχει ολοκληρώσει την πιστοποίηση των κτηρίων του κατά EMAS (Eco-Management and Audit Scheme) και ISO 14001 και εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, πιστοποιημένο κατά ISO 9001:2015 και Σύστημα για τη Βιώσιμη Διαχείριση των εκδηλώσεων, πιστοποιημένο κατά ISO 2012:2012.

Αναλυτικότερα, για τη σύνδεση Πολιτισμού, Περιβάλλοντος και Εταιρικής Υπευθυνότητας βλ.: Κεφάλαιο «Περιβάλλον», σελ. 279.

Ανάδειξη της Άυλης Πολιτιστικής Κληρονομιάς

Βασικός θεματικός άξονας του Πολιτιστικού Ιδρύματος είναι και η προστασία, ανάδειξη και μελέτη της άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς της χώρας. Το Ίδρυμα έχει υποστηρίξει επιστημονικά και συμβάλλει καθοριστικά στις δύο πρώτες εγγραφές στοιχείων της άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς της χώρας στον Αντιπροσωπευτικό Κατάλογο Άυλης Πολιτιστικής Κληρονομιάς της Ανθρωπότητας της UNESCO. Πρόκειται για την τεχνογνωσία της Μαστιχοκαλλιέργειας Χίου και την Τηνιακή Μαρμαροτεχνία.

Τα δύο αυτά στοιχεία παρουσιάζονται σε δύο Μουσεία του Δικτύου του ΠΙΟΠ (Μουσείο Μαστίχας Χίου και Μουσείο Μαρμαροτεχνίας Τήνου). Το ΠΙΟΠ, με τη λειτουργία των Μουσείων του Δικτύου του, συμβάλλει ουσιαστικά και στη στήριξη των τόπων που αυτά φιλοξενούνται. Σε αναγνώριση της προσφοράς του έλαβε διαπίστευση από τη Γενική Διάσκεψη των Κρατών-Μελών της Σύμβασης της UNESCO για τη Διαφύλαξη της Άυλης Πολιτιστικής Κληρονομιάς προκειμένου να λειτουργεί γνωμοδοτικά και συμβουλευτικά ως προς το Διακυβερνητικό Συμβούλιο της Σύμβασης. Παράλληλα, στα Μουσεία του Ιδρύματος υλοποιήθηκαν 38 εξειδικευμένες δράσεις, με στόχο την προώθηση της άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς.

Πολιτισμός και Επιχειρηματικότητα

Στο πλαίσιο της εναρμόνισης του ΠΙΟΠ με τον νέο κατευθυντήριο άξονα της Ευρωπαϊκής Ένωσης σχετικά με τη διασύνδεση του πολιτισμού με την επιχειρηματικότητα, μέσω των Πολιτιστικών Βιομηχανιών, το Ίδρυμα το 2018 υλοποίησε τις παρακάτω δράσεις:

01. Συμμετοχή στον φορέα δικτύωσης Corallia και συγκεκριμένα στο gi-Cluster, το πρώτο

cluster δημιουργικών βιομηχανιών που συστήθηκε στην Ελλάδα.

02. Διοργάνωση του 7ου κύκλου του Επιχειρηματικού Επιταχυντή, σε συνεργασία με τον κόμβο καινοτομίας και επιχειρηματικότητας της Τεχνόπολης του Δήμου Αθηναίων Innovathens και μίας σειράς παράλληλων ενημερωτικών εκδηλώσεων και networking events, για δεύτερη φορά στην Ελλάδα με θέμα τις «Δημιουργικές και Πολιτιστικές Βιομηχανίες» (Creative and Cultural Industries).

Δίκτυο Μουσείων

Η λειτουργία του Δικτύου Μουσείων και οι συντονισμένες δράσεις του ΠΙΟΠ σε όλα τα κτήριά του συμβάλλουν σημαντικά:

01. Στην προώθηση της ελληνικής πολιτιστικής κληρονομιάς και τη σύνδεση του πολιτισμού με το περιβάλλον και την αειφόρο ανάπτυξη.
02. Στην ανάδειξη των παραδοσιακών τεχνικών και της άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς του τόπου, υποστηρίζοντας με τον τρόπο αυτό την απασχόληση, την οικονομική και τουριστική δραστηριότητα και τη γενικότερη ανάπτυξη των τοπικών κοινοτήτων.
03. Στη δημιουργία χώρων πολιτισμού και διά βίου μάθησης, με τη διοργάνωση πολιτιστικών, επιστημονικών και εκπαιδευτικών δράσεων.

Το Δίκτυο αποτελείται από εννέα θεματικά τεχνολογικά μουσεία στα οποία διαφυλάσσεται και αναδεικνύεται η τοπική τεχνική παράδοση και βιομηχανική παραγωγή, καθώς και η υλική και άυλη πολιτιστική κληρονομιά.

Δίκτυο Μουσείων


Μουσείο Μετάξης, Σουφλί


Μουσείο Ελιάς και Ελληνικού Λαδιού, Σπάρτη


Μουσείο Πλινθοκεραμοποιίας Ν. & Σ. Τσαλαπάτα, Βόλος


Μουσείο Μαρμαροτεχνίας, Τήνος


Μουσείο Βιομηχανικής Ελαιουργίας Λέσβου


Μουσείο Μαστίχας Χίου


Μουσείο Περιβάλλοντος Στυμφαλίας


Μουσείο Αργυροτεχνίας, Ιωάννινα


Υπαίθριο Μουσείο Υδροκίνησης, Δημητσάνα

Με τη λειτουργία του Δικτύου Μουσείων, εκτός από την αύξηση της τουριστικής κίνησης σε απομακρυσμένες ή νησιωτικές περιοχές, το ΠΙΟΠ συμβάλλει και στην οικονομική ανάπτυξη των τοπικών κοινωνιών δημιουργώντας θέσεις εργασίας, ενώ, συγχρόνως, προμηθεύεται από την τοπική αγορά το μεγαλύτερο μέρος των αγαθών και των προϊόντων που πω-

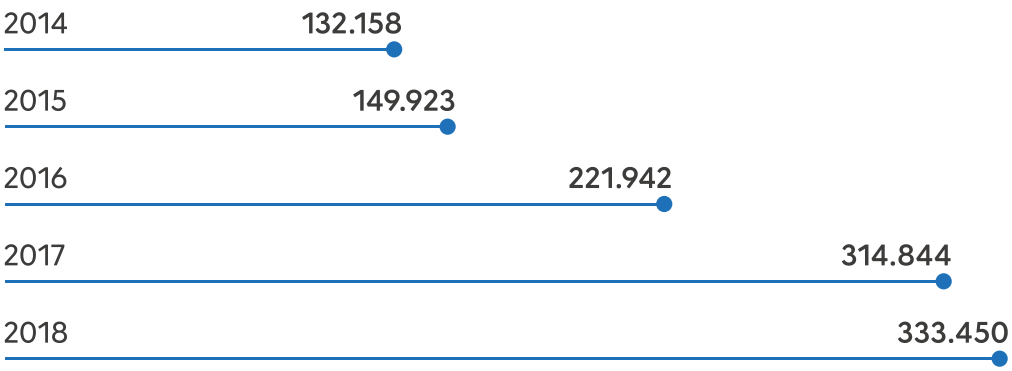
λούνται στα κυλικεία και τα καταστήματα των Μουσείων. Το προσωπικό των Μουσείων (42 άτομα) κατοικεί στον τόπο λειτουργίας του εκάστοτε μουσείου και επιμορφώνεται τακτικά, ώστε να αναβαθμίζονται συνεχώς οι υπηρεσίες που παρέχει στους επισκέπτες.

Το 2018 τα Μουσεία του ΠΙΟΠ υποδέχθηκαν 333.450 επισκέπτες (277.498 Έλληνες και 55.952 από το εξωτερικό), σημειώνοντας αύξηση 5,91% σε σχέση με το 2017. Το 75,15% των επισκέψεων αυτών έγιναν με δωρεάν παρεχόμενα εισιτήρια. Ο αριθμός των επισκεπτών συνδέεται με την υποστήριξη των τοπικών κοινωνιών, που αναγνωρίζουν τις θετικές επιδράσεις στην προβολή της πολιτιστικής τους ταυτότητας και την τόνωση της οικονομίας τους, καθώς και με τη διαρκή ανανέωση των πολιτιστικών δράσεων μέσω περιοδικών εκθέσεων, διαλέξεων, συνεδρίων και ποικίλων άλλων εκδηλώσεων.

Όλα τα Μουσεία του Ιδρύματος διαθέτουν Αίθουσες Πολλαπλών Χρήσεων (ΑΠΧ) που αποτελούν ζωντανά πολιτιστικά κύτταρα, όπου λαμβάνουν χώρα εκπαιδευτικά προγράμματα, εκθέσεις, διαλέξεις, σεμινάρια και άλλες εκδηλώσεις. Οι ΑΠΧ αποτελούν πολύτιμο εργαλείο για τη λειτουργία του Δικτύου των Μουσείων, για τη διασύνδεση με την τοπική κοινωνία και για την ευρύτερη προβολή του Ιδρύματος, λειτουργώντας ως κέντρα πολιτιστικής παραγωγής και ως καθημερινοί χώροι των περιοχών τους.

Συγκεκριμένα, το 2018 διοργανώθηκαν 164 εκπαιδευτικές δράσεις και 455 τακτικά εκπαιδευτικά προγράμματα για παιδιά, 191 πολιτιστικές δράσεις (21 εκθέσεις και 170 πολιτιστικές εκδηλώσεις) και 150 συνεργασίες με τρίτους φορείς.

Συνολική επισκεψιμότητα στο δίκτυο Μουσείων του ΠΙΟΠ



Ο κοινωνικός ρόλος των μουσείων είναι πολύπλευρος. Εκτός από βασικοί φορείς προβολής των πολιτιστικών αγαθών, καλούνται να ευαισθητοποιήσουν το κοινό και να διαφυλάξουν την πολιτιστική κληρονομιά για τις μελλοντικές γενιές. Επιπλέον, τα μουσεία συνεισφέρουν στην οικονομία των περιοχών που τα φιλοξενούν. Το 2016, το ΠΙΟΠ ανέθεσε στο ΙΟΒΕ μελέτη για την οικονομική και κοινωνική επίδραση της λειτουργίας των Μουσείων του στις τοπικές κοινωνίες. Τα αποτελέσματα της μελέτης αποδεικνύουν και ποσοτικοποιούν αυτήν τη συνεισφορά σε συγκεκριμένους τομείς:

01. Αύξηση της τουριστικής δαπάνης στις αντίστοιχες περιοχές της χώρας (για το 2016 κατ' ελάχιστον €5,5 εκατ., με τη συντηρητική εκτίμηση των καταλυτικών επιδράσεων, και έως €11,3 εκατ., με την πιο αισιόδοξη εκτίμηση των καταλυτικών επιδράσεων).
02. Επίδραση της δραστηριότητας των μουσείων στο ΑΕΠ της χώρας (για το 2016: χωρίς να λαμβάνονται υπόψη οι καταλυτικές επιδράσεις, πλησιάζει τα €4,3 εκατ., ενώ σε όρους απασχόλησης

ανέρχεται στο ισοδύναμο 103 θέσεων εργασίας. Στη συντηρητική εκτίμηση των καταλυτικών επιδράσεων, η συνολική συμβολή των μουσείων στο ΑΕΠ της Ελλάδας υπερβαίνει τα €13,4 εκατ., ενώ στην αισιόδοξη εκτίμηση των καταλυτικών επιδράσεων φτάνει τα €23 εκατ).

03. Συμβολή των μουσείων στην απασχόληση (για το 2016: με βάση τη συντηρητική εκτίμηση των καταλυτικών επιδράσεων ανέρχεται στο ισοδύναμο 345 θέσεων εργασίας. Στην πιο αισιόδοξη εκτίμηση, η συνολική επίδραση στην απασχόληση πλησιάζει το ισοδύναμο 600 θέσεων εργασίας).

Η συμβολή των μουσείων στην οικονομία συνδέεται με τη δυνατότητά τους να προσελκύουν επισκέπτες. Τα Μουσεία του ΠΙΟΠ σημειώνουν επί συναπτά έτη αύξηση στον αριθμό των επισκεπτών τους. Το 2016 περίπου 220 χιλ. άτομα επισκέφτηκαν τα μουσεία του ΠΙΟΠ, σημειώνοντας αύξηση κατά 14,25% σε σχέση με το 2015, ενώ το 2017 ο αριθμός αυτός αυξήθηκε κατά 43,1% σε σχέση με το 2016, ξεπερνώντας τα 314 χιλ. άτομα. Αντιστοίχως, το 2018 ο αριθμός αυτός έφτασε τους 333.450 επισκέπτες, σημειώνοντας αύξηση 5,91% σε σχέση με το 2017.

Βάσει των ανωτέρω στοιχείων, και με δεδομένη την αυξητική τάση της επισκεψιμότητας στα Μουσεία του Δικτύου του ΠΙΟΠ, αναμένεται τα ποσά που αναφέρονται να παρουσιάσουν ανάλογη αυξητική τάση τα επόμενα έτη.

Ιστορικό Αρχείο

Το Ιστορικό Αρχείο (ΙΑ) ΠΙΟΠ διατηρεί αρχεία σημαντικών ελληνικών τραπεζών, τις οποίες απορρόφησε ο Όμιλος Πειραιώς στο παρελθόν, καθώς και αρχεία φορέων και επιχειρήσεων που συνδέθηκαν μ' αυτές στη διάρκεια του ιστορικού τους βίου. Φυλάσσει 7 αρχεία τραπεζών, 5 αρχεία κρατικών οικονομικών οργανισμών, 55 αρχεία επιχειρήσεων, 5 ιδιωτικά αρχεία, 3 αρχεία συλλογικών σωμάτων. Το κεντρικής σημασίας ερώτημα που μπορεί κανείς να απευθύνει στο σύνολο του υλικού που απόκειται στο Ιστορικό Αρχείο ΠΙΟΠ είναι αυτό περί ανάπτυξης της Ελλάδας του 20ού αιώνα, στο σύνολο της οικονομίας της και τις επιμέρους περιοχές αυτής.

Στόχος της λειτουργίας του ΙΑ ΠΙΟΠ είναι η ανάπτυξη ενός αρχειακού οργανισμού που θα λειτουργεί με τα υψηλότερα οργανωτικά και λειτουργικά πρότυπα και θα διακρίνει πολλαπλές ομάδες αποδεκτών καθιστάμενος διαρκώς προσβάσιμος και ελκυστικός και προωθώντας προς αυτές την αξία διατήρησης της μνήμης των κοινωνιών μέσω των αρχειακών πηγών.

Οι δράσεις που αναπτύσσονται στο ΙΑ ΠΙΟΠ το καθιστούν βασικό χώρο έρευνας και φιλοδοξούν να το εγγράφουν διαρκώς στον πολιτιστικό χάρτη της Αθήνας. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι οι ωφελούμενοι από τη λειτουργία του κατά το 2018 ανέρχονται στους 7.950.

Κατά το 2018, πραγματοποιήθηκαν στο ΙΑ δράσεις διακριτές στα εξής σύνολα:

Αρχειονομικές εργασίες

01. Το φυλασσόμενο υλικό ξεπερνά τα 18.427,737 τρέχοντα μέτρα.
02. Διαχείριση αρχείων και οργάνωση καταγραφών αρχείων/συλλογών για τη συγκρότηση και έκδοση συνολικού καταλόγου των συλλογών που απόκεινται στο Ιστορικό Αρχείο ΠΙΟΠ.
03. Διαχείριση συλλογής αντικειμένων: συνολικά 1.591 αντικείμενα.
04. Εργασίες συντήρησης χαρτώου υλικού.
05. Εξυπηρέτηση Χρηστών: 157 αιτήματα (111 επί του ιστορικού, 46 επί του ημιενεργού αρχείου.
06. Επιπλέον, τηλεφωνικώς απαντήθηκαν

103 συναφή ερευνητικά ερωτήματα.
07. Εισήχθη προς χρήση ειδικό ερωτηματολόγιο σχετικά με την εξυπηρέτηση ερευνητών, μέσω του οποίου θα επιτρέπεται η παρακολούθηση της συναφούς λειτουργίας του ΙΑ.

Εξόρυξη γνώσης

01. Έρευνα για την εξυπηρέτηση χρηστών του Αρχείου.
02. Σχεδιασμός εκδόσεων.
03. Έρευνα για τις ανάγκες προετοιμασίας θεατρικών παραστάσεων στο ΙΑ ΠΙΟΠ.
04. Επεξεργασία αρχειακών σειρών στη θεματική «Οικονομική ανασυγκρότηση της Ελλάδας τη μεταπολεμική περίοδο» για την άμεση απόδοσή τους στην έρευνα.
05. Έρευνα στη θεματική «Παραγωγική ιστορία της Βόρειας Ελλάδας».
06. Εμπλουτισμός περιεχομένου εκπαιδευτικών προγραμμάτων για παιδιά.
07. Έρευνα για την προετοιμασία επιστημονικών εκθέσεων.

Εκδηλώσεις

01. 10 επιστημονικές συναντήσεις
02. 31 εκπαιδευτικές δράσεις για παιδιά
03. 12 δράσεις δημιουργικής απασχόλησης ενηλίκων
04. 6 επιστημονικές εκθέσεις
05. 8 καλλιτεχνικές και εικαστικές δράσεις, και
06. 17 κινηματογραφικές προβολές.

Βιβλιοθήκη

Η Βιβλιοθήκη ΠΙΟΠ περιλαμβάνει συλλογές βιβλίων οι οποίες προέρχονται από βιβλιοθήκες ελληνικών τραπεζών που απορροφήθηκαν από τον Όμιλο Πειραιώς. Αριθμεί περίπου 60.000 τίτλους ελληνικών και ξενόγλωσσων βιβλίων, καθώς και πάνω από 132.000 τεύχη περιοδικών εκδόσεων, ενώ εμπλουτίζεται συνεχώς εξυπηρετώντας την ερευνητική και εκπαιδευτική κοινότητα.

Η πρόσκτηση υλικού (μονογραφιών, περιοδικών εκδόσεων, εκπαιδευτικών προγραμμάτων) επιτυγχάνεται μέσω αγορών και ανταλλαγών με συναφείς φορείς (το 2018 προστέθηκαν 1.195 νέοι τίτλοι και τηρούνταν 16 συνδρομές ξενόγλωσσων επιστημονικών περιοδικών).

Η Βιβλιοθήκη διαθέτει τίτλους στα εξής πεδία έρευνας: βιομηχανική αρχαιολογία, οικονομική και κοινωνική ιστορία, ιστορία της τεχνολογίας, γεωτεχνικά και περιβαλλοντικά θέματα, μουσειολογία, πολιτιστική διαχείριση, ανθρωπολογία, λαογραφία, εθνολογία, καθώς και χρηματοοικονομικά, τραπεζικά και οικονομικά θέματα, αγροτική οικονομία και πολιτική.

Στο αναγνωστήριο της Βιβλιοθήκης παρέχεται σύνδεση wifi και ελεύθερη πρόσβαση σε ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων που περιέχουν επιστημονικά ευρήματα ολοκληρωμένων ερευνητικών προγραμμάτων του ΠΙΟΠ.

Στη Βιβλιοθήκη ΠΙΟΠ λειτουργεί επίσης Παιδικό Τμήμα με κλασικά και νεότερα παραμύθια, νεανικά και παιδικά μυθιστορήματα Ελλήνων και ξένων συγγραφέων, καθώς και βιβλία γενικότερου ενδιαφέροντος και εγκυκλοπαιδικού χαρακτήρα. Όλα είναι στη διάθεση των μικρών φίλων της Βιβλιοθήκης, ηλικίας τεσσάρων έως δώδεκα ετών. Στο Παιδικό Τμήμα της Βιβλιοθήκης υλοποιούνται επίσης τα μόνιμα εκπαιδευτικά προγράμματα του Ιδρύματος από εργαζόμενο της Βιβλιοθήκης (28 υλοποιήσεις).

Η Βιβλιοθήκη, στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων της και συμμετέχοντας ενεργά στα πολιτιστικά δρώμενα της περιοχής της, διοργανώνει ποικίλες εκδηλώσεις σε συνεργασία με άλλους φορείς. Ειδικότερα, το 2018 υλοποιήθηκαν:

01. 5 αφηγήσεις παραμυθιών
02. 10 εκπαιδευτικές δράσεις
03. 8 εργαστήρια για παιδιά και ενήλικες
04. 1 σεμινάριο για ενήλικες
05. 20 Βιβλιοσυναντήσεις με συγγραφείς-μέλη του Ελληνικού Τμήματος της IBBY-Κύκλος του Ελληνικού Παιδικού Βιβλίου, και
06. 5 θεατρικές παραστάσεις.

Η Βιβλιοθήκη του ΠΙΟΠ συμμετέχει στο Δίκτυο Οικονομικών Βιβλιοθηκών (ΔΙΟΒΙ) [Hellenic Economic Library Network (HELIN)]. Σε αυτό το πλαίσιο, το 2018 οργανώθηκαν:

01. 3 βιβλιοπαρουσιάσεις
02. 1 επιστημονική ημερίδα, και
03. 1 εκπαιδευτική επίσκεψη σε Βιβλιοθήκη-μέλος ΔΙΟΒΙ.

Ειδικού ενδιαφέροντος δράση αποτέλεσε η διεξαγωγή διαγωνισμού συγγραφής και εικονογράφησης παιδικού βιβλίου από ενήλικες, που ολοκληρώθηκε με την έκδοση του βραβευμένου παραμυθιού σε ηλεκτρονικό βιβλίο (e-book) και τη θεατρική απόδοση του κειμένου από τη θεατρική ομάδα Ομίλου Πειραιώς (σε συνεργασία με το Ανθρώπινο Δυναμικό Ομίλου).

Ο συνολικός αριθμός των επωφελούμενων από τη Βιβλιοθήκη ΠΙΟΠ για το 2018 (αναγνώστες, απομακρυσμένοι χρήστες, δανεισμοί, εκπαιδευτικά προγράμματα, μικρής εμβέλειας δράσεις και συνεργατικές δράσεις) ξεπερνά τα 12.000 άτομα, παιδιά και ενήλικες.

Εκδόσεις

Οι εκδόσεις του ΠΙΟΠ υποστηρίζουν ένθερμα τον χαρακτήρα και τις δράσεις του Δικτύου θεματικών τεχνολογικών Μουσείων, ενώ συχνά απορρέουν από τα ερευνητικά προγράμματα του Ιδρύματος που έχουν ήδη ολοκληρωθεί, ή/και από άλλα που είναι σε εξέλιξη ή παρουσιάζονται στο ερευνητικό και το ευρύ κοινό. Η απήχηση των εκδόσεων του ΠΙΟΠ στον επιστημονικό κόσμο εκφράζεται με την επιλογή τους ως πανεπιστημιακών συγγραμμάτων, ενώ σημαντικές είναι και οι εκδόσεις εκλαϊκευτικού χαρακτήρα. Κατά το έτος 2018 κυκλοφόρησαν τα παρακάτω έργα:

01. «Διδάσκοντας την ελαιοκομία», Κατάλογος έκθεσης, συνεργασία ΠΙΟΠ και Γεωργικού Μουσείου του Γεωπονικού Πανεπιστημίου Αθηνών, ISBN 978-960-244-196-1 (ΠΙΟΠ) και 978-960-6806-22-3 (ΓΜ/ΓΠΑ) (εκδοτική σειρά «Συμβολές»).
02. «Μύθοι και ιστορίες από την αρχαιότητα». Συνοδευτικό εκπαιδευτικό έντυπο για την περιοδεύουσα έκθεση «Οι αμέτρητες όψεις του Ωραίου», σύνταξη και επιστημονική επιμέλεια Αλεξάνδρα Τράντα, ISBN 978-960-244-197-8 (εκδοτική σειρά «Εκπαιδευτικοί φάκελοι»).
03. «Το παιδί, η πόλη και τα μνημεία». Οδηγός εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων για την Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση (στο πλαίσιο του ομώνυμου προγράμματος), Μαρία Δημοπούλου, Καλλιόπη Κύρδη, Ελένη Σβορώνου, συνέκδοση ΠΙΟΠ και Τεχνόπολις Δήμου Αθηναίων, ISBN 978-960-244-198-5 (ΠΙΟΠ) και 978-960-87271-7-5 (Τεχνόπολις) (εκδοτική σειρά «Εκπαιδευτικοί φάκελοι»).
04. «Γιαννούλης Χαλεπάς: επιστροφή στον Πύργο», επιστημονική επιμέλεια Αλεξάνδρα Γουλάκη-Βουτυρά, ISBN 978-960-244-199-2 (κατάλογος έκθεσης) (εκδοτική σειρά «Συμβολές»).
05. Αλέκος Ε. Φλωράκης, «Παλιά λατομεία και σχιστήρια της Τήνου», ISBN 978-960-244-200-5 (εκδοτική σειρά «Τα μουσεία μας»).
06. E.P. Thompson, «Η συγκρότηση της αγγλικής εργατικής τάξης (The Making of the English Working Class)», μετάφραση: Γιάννης Παπαδημητρίου, επιστημονική επιμέλεια και εισαγωγή στην ελληνική έκδοση: Αντώνης Λιάκος, ISBN 978-960-244-201-2 (εκδοτική σειρά «Επιστήμη και Τεχνολογία»).
07. Ανατύπωση του τόμου «Το ελκυστικό μουσείο: μουσείο και επισκέπτες», του Graham Black, ISBN 978-960-244-117-6 (εκδοτική σειρά «Μουσειολογία»).
08. Ανατύπωση του τόμου «Ο χώρος στο μουσείο: η αρχιτεκτονική συναντά τη μουσειολογία», της Καλής Τζώρτζη, ISBN 978-960-244-159-6 (εκδοτική σειρά «Μουσειολογία»).

Παράλληλα, διερευνάται συνεχώς η δυνατότητα ένταξης συλλογικών έργων που αποτελούν βασικά εγχειρίδια της διεθνούς βιβλιογραφίας στους τρεις νέους θεματικούς άξονες του ΠΙΟΠ: Άυλη πολιτιστική κληρονομιά, Πολιτιστικά τοπία και Ιστορικά κέντρα.

Ερευνητικό Έργο

Η παραγωγή ερευνητικού έργου αποτελεί τη βάση στήριξης του τριπτύχου δράσης του ΠΙΟΠ: «έρευνα, έκθεση, έκδοση». Τα αποτελέσματα του ερευνητικού έργου τροφοδοτούν όλες τις δράσεις του Ιδρύματος.

Σε ό,τι αφορά τη θεματολογία της έρευνας, έμφαση δίνεται στην παραδοσιακή τεχνολογία, στη διαχείριση των φυσικών πόρων της χώρας, στην υλική και άυλη πολιτιστική κληρονομιά του πρόσφατου παρελθόντος. Κατά το 2018 πραγματοποιήθηκαν:

01. Ερευνητικό Πρόγραμμα με αφορμή τη συμπλήρωση 100 χρόνων από την πυρκαγιά του 1917 στη Θεσσαλονίκη και στόχο να αποτυπώσει τις κοινωνικές, παραγωγικές και πολεοδομικές παραμέτρους, καθώς και τις μεταξύ τους σχέσεις – που καθόρισαν την ανασυγκρότηση της Θεσσαλονίκης με έμφαση στο ιστορικό της κέντρο. Υλικό του προγράμματος αξιοποιήθηκε για την υλοποίηση της περιοδικής έκθεσης «Θεσσαλονίκης Εμπόριον 1870-1970», στο Συνεδριακό Κέντρο Τράπεζας Πειραιώς, στη Θεσσαλονίκη. Στο πλαίσιο του τριπτύχου του ΠΙΟΠ «έρευνα-έκθεση-έκδοση», τα αποτελέσματα του ερευνητικού έργου θα αξιοποιηθούν για την παραγωγή δύο εκδόσεων συναφών θεματικών. Η πρώτη έκδοση θα αποτελεί συνέχεια του πρώτου άξονα και αφορά την ιστορία του οικονομικού κέντρου της Θεσσαλονίκης (Ε. Χεκίμογλου), ενώ η δεύτερη θα αξιοποιεί τα αποτελέσματα του δεύτερου άξονα και την αρχιτεκτονική αποτύπωση των μετασχηματισμών του οικονομικού κέντρου της Θεσσαλονίκης (Β. Κολώνας).
02. Ερευνητικό πρόγραμμα μελέτης και επιστημονικής τεκμηρίωσης έργων του Γιαννούλη Χαλεπά. Στόχος του προγράμματος ήταν η προετοιμασία έκθεσης του ΠΙΟΠ στο Μουσείο Μαρμαροτεχνίας Τήνου, σε συνεργασία με την Εθνική Πινακοθήκη-Μουσείο Αλεξάνδρου Σούτσου, την Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου και τον Δήμο Τήνου, με αφορμή τα 80 χρόνια από τον θάνατο του Γιαννούλη Χαλεπά. Σε συνέχεια της έκθεσης, ολοκληρώθηκε η παραγωγή του καταλόγου της έκθεσης «Γιαννούλης Χαλεπάς: επιστροφή στον Πύργο», σε επιστημονική επιμέλεια Αλεξάνδρας Γουλάκη-Βουτυρά. Εξέχουσα θέση κατέχει στον κατάλογο η παρουσίαση για πρώτη φορά τριάντα πέντε αδημοσίευτων σχεδίων με μολύβι του Χαλεπά, υλικό που ανήκει στη Συλλογή Νικολάου Δούκα.

Μεγάλες Συνεργασίες

Κατά τη διάρκεια του 2018, το ΠΙΟΠ υλοποίησε τις εξής σημαντικές δράσεις σε συνεργασία με διακεκριμένους φορείς ή/και πρόσωπα, οι οποίες παρουσιάζονται συντόμως με τη σειρά που υλοποιήθηκαν:

Μεγάλες συνεργασίες στο Δίκτυο Μουσείων του ΠΙΟΠ

01. Περιοδεύουσα έκθεση «Οι αμέτρητες όψεις του Ωραίου». Συνεργασία με Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο (Μάιος - Μουσείο Ελιάς και Ελληνικού Λαδιού στη Σπάρτη, Απρίλιος - Μουσείο Αργυροτεχνίας στα Ιωάννινα, Ιούνιος - Μουσείο Μαρμαροτεχνίας στον Πύργο Τήνου). Η περιοδεύουσα έκθεση «Οι αμέτρητες όψεις του Ωραίου» εντάχθηκε στις δράσεις του Ευρωπαϊκού Έτους Πολιτιστικής Κληρονομιάς 2018.
02. 2η Συνάντηση Δημάρχων Δικτύου ΠΙΟΠ στο Μουσείο Αργυροτεχνίας στα Ιωάννινα, τον Οκτώβριο του 2018. Στόχος της Συνάντησης ήταν ο συντονισμός κοινών δράσεων με πυλώνες τα Μουσεία του Δικτύου ΠΙΟΠ αξιοποιώντας και προβάλλοντας τα πλεονεκτήματα κάθε περιοχής.

03. Έκθεση αυθεντικών σχεδίων και έργων σε γύψο του Γιαννούλη Χαλεπά, σε συνεργασία με την Εθνική Πινακοθήκη, με αφορμή τα 80 χρόνια από τον θάνατό του.
04. 2ο Συμπόσιο Γλυπτικής σε συνεργασία με την Περιφέρεια Ν. Αιγαίου, στο Μουσείο Μαρμαροτεχνίας Τήνου, με τη συμμετοχή καταξιωμένων καλλιτεχνών (Ιούλιος 2018). Το Συμπόσιο εντάχθηκε στις δράσεις του Ευρωπαϊκού Έτους Πολιτιστικής Κληρονομιάς 2018.
05. Έκθεση «Από τη σκηνή στο μουσείο. Κοστούμια κινεζικής όπερας» στο Μουσείο Πλινθοκεραμοποιίας Ν&Σ. Τσαλαπάτα, τον Δεκέμβριο του 2018. Τα εκθέματα αποτελούν μέρος της συλλογής που δωρήθηκε από την Πρεσβεία της Λαϊκής Δημοκρατίας της Κίνας στο Πολιτιστικό Ίδρυμα Ομίλου Πειραιώς, Μάιος 2018.
06. Περιοδική έκθεση «Νύφες» στο Μουσείο Μετάξης στο Σουφλί, σε συνεργασία με το Πελοποννησιακό Λαογραφικό Ίδρυμα. Η έκθεση πλαισιώθηκε με παράλληλες δράσεις (Μάιος 2018).
07. Περιοδική έκθεση «Διά χειρός Κουρτζή» στο Μουσείο Βιομηχανικής Ελαιουργίας Λέσβου, με την επιστημονική συνδρομή του Κέντρου Μελέτης Νεότερης Κεραμικής (Ιούνιος 2018).
08. Περιοδική έκθεση «Διδάσκοντας την ελαιοκομία» στο Μουσείο Ελιάς και Ελληνικού Λαδιού στη Σπάρτη (Ιούνιος 2018) και στο Μουσείο Βιομηχανικής Ελαιουργίας Λέσβου (Σεπτέμβριος 2018), σε συνεργασία με το Γεωπονικό Πανεπιστήμιο Αθηνών.

Δράσεις και συνέργειες στην Αθήνα

01. Υπογραφή μνημονίου συνεργασίας με το Εργαστήρι Λαογραφίας και Κοινωνικής Ανθρωπολογίας του Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης.
02. Υπογραφή μνημονίου συνεργασίας με το Μουσείο Γουλανδρή – Κέντρο Γαία (Οκτώβριος 2018).
03. «Ένα κορίτσι φτερουγίζει στον Κεραμεικό» Θεατρική μεταφορά του βραβευμένου βιβλίου του Χρήστου Μπουλώτη από τη θεατρική ομάδα του Ομίλου Πειραιώς, στον αρχαιολογικό χώρο του Κεραμεικού, σε συνεργασία με την Εφορεία Αρχαιοτήτων Πόλης Αθηνών, στο πλαίσιο της Αθήνα 2018-Παγκόσμια Πρωτεύουσα Βιβλίου, Οκτώβριος 2018.
04. «Αρχιτεκτονικές ματιές στην πόλη». Διαδρομές στο ιστορικό κέντρο της Αθήνας με αφορμή ένα βιβλίο. Στο πλαίσιο της διοργάνωσης Αθήνα Παγκόσμια Πρωτεύουσα Βιβλίου. Βασίζεται στον Αρχιτεκτονικό Οδηγό της Αθήνας του αποθανόντος Διονύση Ζήβα.
05. Εικαστική έκθεση Μάρκου Καμπάνη, «Αστικό ίχνος. Εικαστική χαρτογράφηση ενός προαστίου» στο Ιστορικό Αρχείο του ΠΙΟΠ (Σεπτέμβριος 2018).

Εκπαίδευση

Βασικός άξονας της λειτουργίας του ΠΙΟΠ είναι και η πραγματοποίηση εκπαιδευτικών δράσεων διά βίου μάθησης στα Μουσεία και τις εγκαταστάσεις του στην Αθήνα.

Για έκτη συνεχόμενη χρονιά, το Πολιτιστικό Ίδρυμα Ομίλου Πειραιώς παρέχει εκπαιδευτικά προγράμματα σε σχολεία της Αττικής (πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εκπαίδευση). Τα εκπαιδευτικά προγράμματα του ΠΙΟΠ σχεδιάζουν εξειδικευμένοι επιστήμονες που εργάζονται στο ΠΙΟΠ, αρχαιολόγοι-μουσειολόγοι με εξειδίκευση στη Μουσειοπαιδαγωγική, ιστορικοί, αρχειονόμοι και ειδικοί στην πληροφορική, ενίοτε σε συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες.

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα προσφέρονται δωρεάν και υλοποιούνται ως διδακτικές επισκέψεις των μαθητών στην έδρα του Ιδρύματος στο Ιστορικό Αρχείο, στη Βιβλιοθήκη και στα Μουσεία του Δικτύου. Ο συνολικός αριθμός συμμετεχόντων (μαθητές κατά κύριο λόγο και εκπαιδευτικοί) σε εκπαιδευτικές δράσεις, στην Αθήνα, στη Θεσσαλονίκη και στα Μουσεία του Δικτύου, ανέρχεται σε 36.896.

Ωστόσο, οι σχολικές ομάδες δεν αποτελούν τη μοναδική ομάδα-στόχο των εκπαιδευτικών

δράσεων του ΠΙΟΠ. Με το βλέμμα στραμμένο και σε κοινωνικά ευαίσθητες ομάδες, το ΠΙΟΠ υποδέχεται προσφυγόπουλα τα οποία έχουν ήδη ενταχθεί στο δυναμικό των σχολείων και διατηρεί συστηματική συνεργασία με το Σχολείο Δεύτερης Ευκαιρίας Αγίων Αναργύρων (ΟΚΑΝΑ).

Συμμετοχή σε Εθνικούς/Διεθνείς Επιστημονικούς Φορείς και Συνεργασίες

Η συμμετοχή σε εθνικούς και διεθνείς επιστημονικούς και εκπαιδευτικούς φορείς αποτελεί κύρια δράση του ΠΙΟΠ, μέσω της οποίας επιδιώκεται:

01. Η συμβολή στη διαμόρφωση επίσημων πολιτικών στον πολιτισμό (ανακοινώσεις/διαλέξεις/ομιλίες στελεχών σε επιστημονικές εκδηλώσεις, συμμετοχή σε δράσεις του Υπουργείου Πολιτισμού και Αθλητισμού, συνεργασία στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ, συμμετοχή στελεχών του ΥΠΠΟΑ στις Επιτροπές Παρακολούθησης Μουσείων ΠΙΟΠ, Επιτροπή Αρχείων Επιχειρήσεων της Ελληνικής Αρχειακής Εταιρείας).
02. Η συμβολή του ΠΙΟΠ στη στρατηγική προβολής της άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς της χώρας, με τη συμμετοχή της Διευθύντριας του ΠΙΟΠ στην Εθνική Επιτροπή Άυλης Πολιτιστικής Κληρονομιάς του ΥΠΠΟΑ.
03. Δικτύωση του ΠΙΟΠ με διεθνείς επιστημονικούς φορείς, ενώσεις και ευρωπαϊκά δίκτυα με σκοπό τη μεταφορά τεχνογνωσίας, τη διάδοση καλών πρακτικών, την επιστημονική συνεργασία και την επιδίωξη της χρηματοδότησης κοινών έργων.

Πρόγραμμα Δράσεων ΠΙΟΠ στη Θεσσαλονίκη

Στο πλαίσιο των δράσεων του Ιδρύματος με στόχο τη διάσωση και ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς του τόπου, το 2015 αποφασίσθηκε η επέκταση της δράσης του Ιδρύματος στη Θεσσαλονίκη, σε συνεργασία με το Συνεδριακό Κέντρο της Τράπεζας Πειραιώς. Η συνεργασία αυτή υλοποιείται μέσω της διοργάνωσης στοχευμένων εκδηλώσεων και εκπαιδευτικών προγραμμάτων στον χώρο του Συνεδριακού Κέντρου. Το 2018 υλοποιήθηκαν οι εξής δράσεις:

01. Εκθέσεις:
    - «Θεσσαλονίκης Εμπόριον 1870-1970»,
    - Σμίλη και Μνήμη. Η συμβολή της Μαρμαροτεχνίας στην αποκατάσταση των Μνημείων.
02. Εκπαιδευτικά Προγράμματα για παιδιά στο Συνεδριακό Κέντρο της Τράπεζας Πειραιώς: διοργανώθηκαν 30 εκπαιδευτικά προγράμματα με συνολική συμμετοχή 731 μαθητών.
03. Δράσεις εκπαίδευσης και ψυχαγωγίας για παιδιά: υλοποιήθηκαν 34 δράσεις με 3.337 συμμετέχοντες.
04. Δράσεις για ενήλικο κοινό: υλοποιήθηκαν 16 δράσεις με 955 συμμετέχοντες.

Στόχοι 2019

Κεντρικός στόχος του Ιδρύματος για το άμεσο μέλλον παραμένει η περαιτέρω διάχυση του έργου του σε πολλαπλές ομάδες κοινού, βάσει των αρχών Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου Πειραιώς.

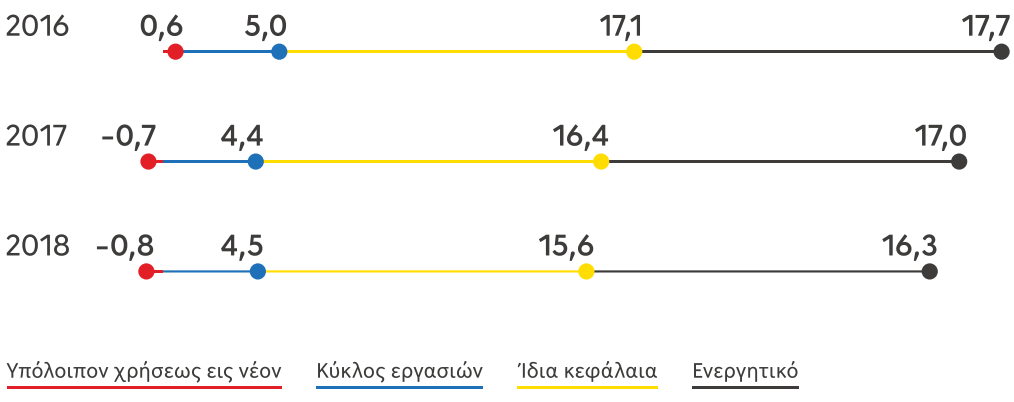
Θα εξακολουθήσει η συντονισμένη πραγματοποίηση δράσεων υψηλής ποιότητας στην ελληνική περιφέρεια, οι οποίες στηρίζουν τις τοπικές κοινωνίες τόσο από πολιτιστική όσο και από οικονομική άποψη, με τη δημιουργία πόλων έλξης τουριστών. Παρόμοιες δράσεις, απευθυνόμενες σε ένα ευρύ φάσμα ομάδων αποδεκτών θα συνεχίσουν να πραγματοποιούνται στο Ιστορικό Αρχείο και τη Βιβλιοθήκη του Ιδρύματος στην Αθήνα, καθώς και στο Συνεδριακό Κέντρο Τράπεζας Πειραιώς και σε άλλους χώρους στη Θεσσαλονίκη. Οι γενικοί στόχοι του ΠΙΟΠ για το 2019 είναι:

01. Η ενίσχυση της εξωστρέφειας και της συμβολής του ΠΙΟΠ στην πολιτιστική και τη γενικότερη ανάπτυξη της χώρας, με τη στήριξη των πολιτιστικών και δημιουργικών βιομηχανιών και του σύγχρονου πολιτισμού και την οργάνωση συνδυασμένων πολιτιστικών, επιστημονικών και περιβαλλοντικών δράσεων.
02. Η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους επισκέπτες των Μουσείων, τους χρήστες της Βιβλιοθήκης και του Ιστορικού Αρχείου του ΠΙΟΠ.
03. Η συμμετοχή στη διαμόρφωση πολιτικών στον χώρο του πολιτισμού.
04. Η υλοποίηση δράσεων στο πλαίσιο του θεματικού άξονα «Μουσεία – Καθημερινοί Χώροι».
05. Η υλοποίηση των ευρωπαϊκών και συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων στα οποία συμμετέχει το ΠΙΟΠ.
06. Η ενίσχυση της επιχειρηματικότητας στο πεδίο των Δημιουργικών-Πολιτιστικών Βιομηχανιών.

Ειδικότερα και ανά πεδίο δράσης:

01. Ανάδειξη της άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς: Ανάδειξη και αξιοποίηση της πολιτιστικής κληρονομιάς της χώρας με στόχο την εγγραφή νέων στοιχείων στον κατάλογο Άυλης Πολιτιστικής Κληρονομιάς της Unesco.
02. Δίκτυο Μουσείων: Αύξηση του αριθμού των επισκεπτών των Μουσείων του Δικτύου μέσω της αύξησης και του εμπλουτισμού των ποικίλων πολιτιστικών/εκπαιδευτικών δράσεων που λαμβάνουν χώρα σε αυτά. Στήριξη του πολιτιστικού τουρισμού και της πολιτιστικής επιχειρηματικότητας στις περιοχές του Δικτύου Μουσείων ΠΙΟΠ.
03. Ιστορικό Αρχείο: Συνέχιση της λειτουργίας του ΙΑ ως αρχειακού φορέα με πολλαπλές ομάδες ωφελούμενων και αύξηση του αριθμού αυτών, και ως πολυχώρου πολιτισμού για την περαιτέρω εδραίωσή του στον πολιτιστικό χάρτη της Αθήνας.
04. Βιβλιοθήκη: Κεφαλαιοποίηση και συνέχιση της συνεργασίας της βιβλιοθήκης με τους τοπικούς φορείς, με τη συμμετοχή σε συνεργασίες και εκδηλώσεις.
05. Εκδόσεις: Συνέχιση του εκδοτικού έργου του Ιδρύματος, με έργα που καλύπτουν ευρύ φάσμα ερευνητικών πεδίων και υποστηρίζουν τον χαρακτήρα και τις δράσεις του Δικτύου θεματικών τεχνολογικών Μουσείων.
06. Ερευνητικό έργο: Παραγωγή νέου ερευνητικού αποθέματος, κεφαλαιοποίηση και προβολή του σε ευρείες ομάδες κοινού, μέσω συναφών εκθέσεων και εκδόσεων.
07. Εκπαίδευση: Υλοποίηση εκπαιδευτικών δράσεων διά βίου μάθησης στα Μουσεία και τις εγκαταστάσεις του σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη.
08. Συμμετοχή σε εθνικούς και διεθνείς επιστημονικούς και εκπαιδευτικούς φορείς, στρατηγικές συνεργασίες με φορείς εγνωσμένης αξίας, προετοιμασία και κατάθεση προτάσεων σε εθνικά και κοινοτικά συγχρηματοδοτούμενα προγράμματα.

Οικονομικά στοιχεία ΠΙΟΠ (€ εκατ.)



Ουσιαστικό Θέμα

Δημιουργία οικονομικής αξίας

Η Τράπεζα ενισχύει τη χρηματοοικονομική της επίδοση και συμβάλλει στην ανάκαμψη της ελληνικής οικονομίας (π.χ. εισφορές στους εργαζόμενους, πληρωμή φορολογίας, έμμεση δημιουργία αξίας), εφαρμόζοντας συγκεκριμένο επιχειρηματικό σχέδιο.



Σύνδεση με Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης
Αξιοπρεπής Εργασία και Οικονομική Ανάπτυξη



Σύνδεση με Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης
Συνεργασία για τους Στόχους



Διασφάλιση από ανεξάρτητο φορέα
Δείκτης GRI 201-1

Επιλεγμένα Στοιχεία 2018

€1,9 δισ.

Άμεση Οικονομική Αξία που παράχθηκε από τον Όμιλο Τράπεζας Πειραιώς

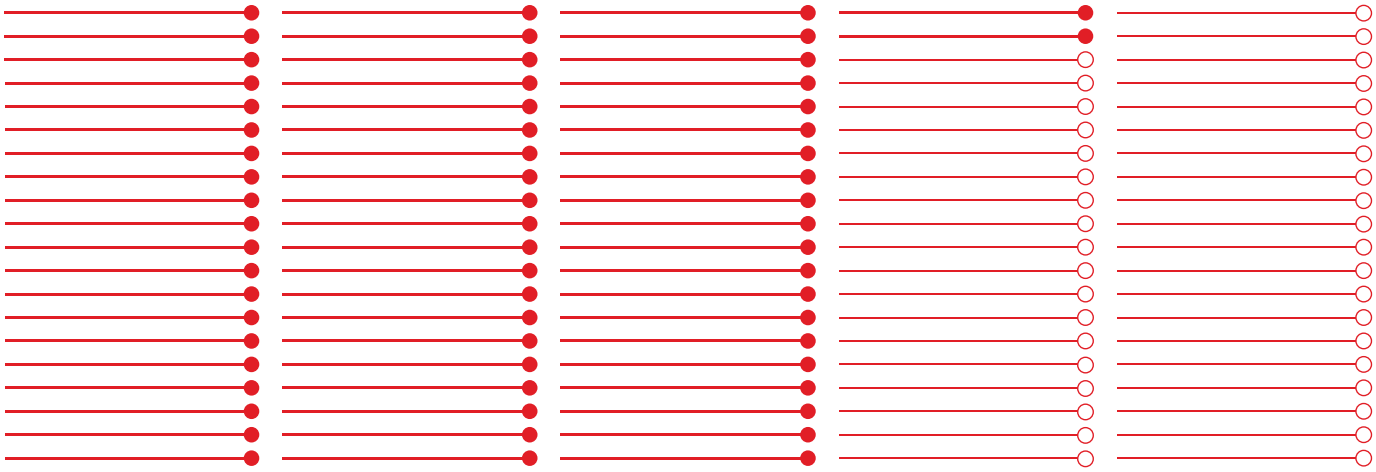
28.353*

Σύνολο θέσεων εργασίας (άμεσες, έμμεσες και επαγόμενες) που υποστηρίζονται από τη δραστηριότητα της Τράπεζας Πειραιώς και του ΠΙΟΠ στην Ελλάδα

1%*

η συνολική συνεισφορά της Τράπεζας Πειραιώς στην εθνική οικονομία ως ποσοστό του Ακαθάριστου Εγχώριου Προϊόντος

* Τα στοιχεία αφορούν μόνο τη συνεισφορά της μητρικής Τράπεζα Πειραιώς ΑΕ



62%

Οικονομική Αξία που διανεμήθηκε

2%

Ποσοστό οικονομικής αξίας που διανεμήθηκε και αφορά Δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας

Στόχοι

● Διατήρηση κερδοφόρου επιχειρηματικού μοντέλου με συνεχή βελτίωση των πηγών εσόδων και της λειτουργικής αποτελεσματικότητας ● Παροχή νέας χρηματοδότησης ύψους €4,0 δισ. το 2019 ● Συμβολή στην ανάκαμψη της οικονομίας μέσω της ενίσχυσης της ιδιωτικής επιχειρηματικότητας

Ουσιαστικά Θέματα

- **Προώθηση της πολιτιστικής κληρονομιάς της χώρας**
- **Υποστήριξη των τοπικών κοινωνιών μέσω του Πολιτιστικού Ιδρύματος του Ομίλου Πειραιώς**

Σύνδεση με Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης
Ποιοτική Εκπαίδευση

Σύνδεση με Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης
Βιώσιμες Πόλεις και Κοινότητες

Διασφάλιση από ανεξάρτητο φορέα
Δείκτες GRI 203-1, 203-2

Επιλεγμένα Στοιχεία 2018

9
Θεματικά Μουσεία σε επιλεγμένα σημεία της ελληνικής περιφέρειας

333.450
Επισκέπτες στα Μουσεία του ΠΙΟΠ



75,15%
Δωρεάν είσοδος

38
Εκθέσεις στα Μουσεία του ΠΙΟΠ

296
Δράσεις ψυχαγωγίας και εκπαίδευσης για παιδιά

150
Συνεργασίες με τρίτους φορείς

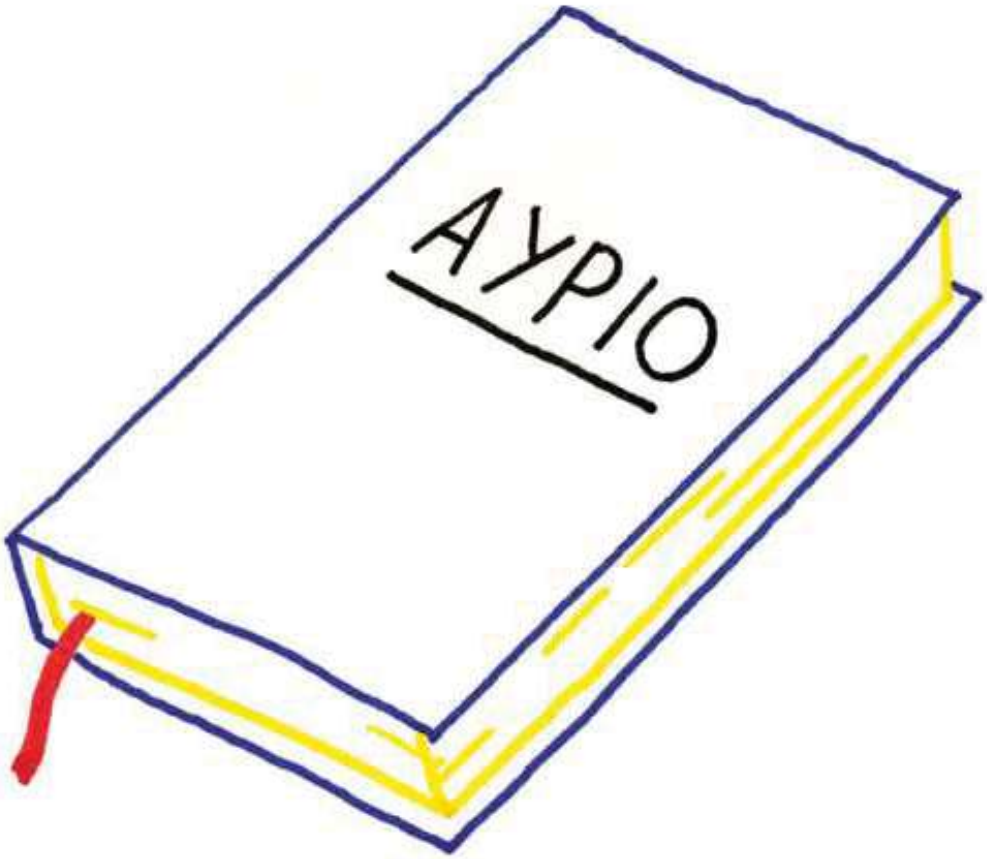
36.434
Μαθητές που επωφελήθηκαν από τις εκπαιδευτικές δράσεις του ΠΙΟΠ

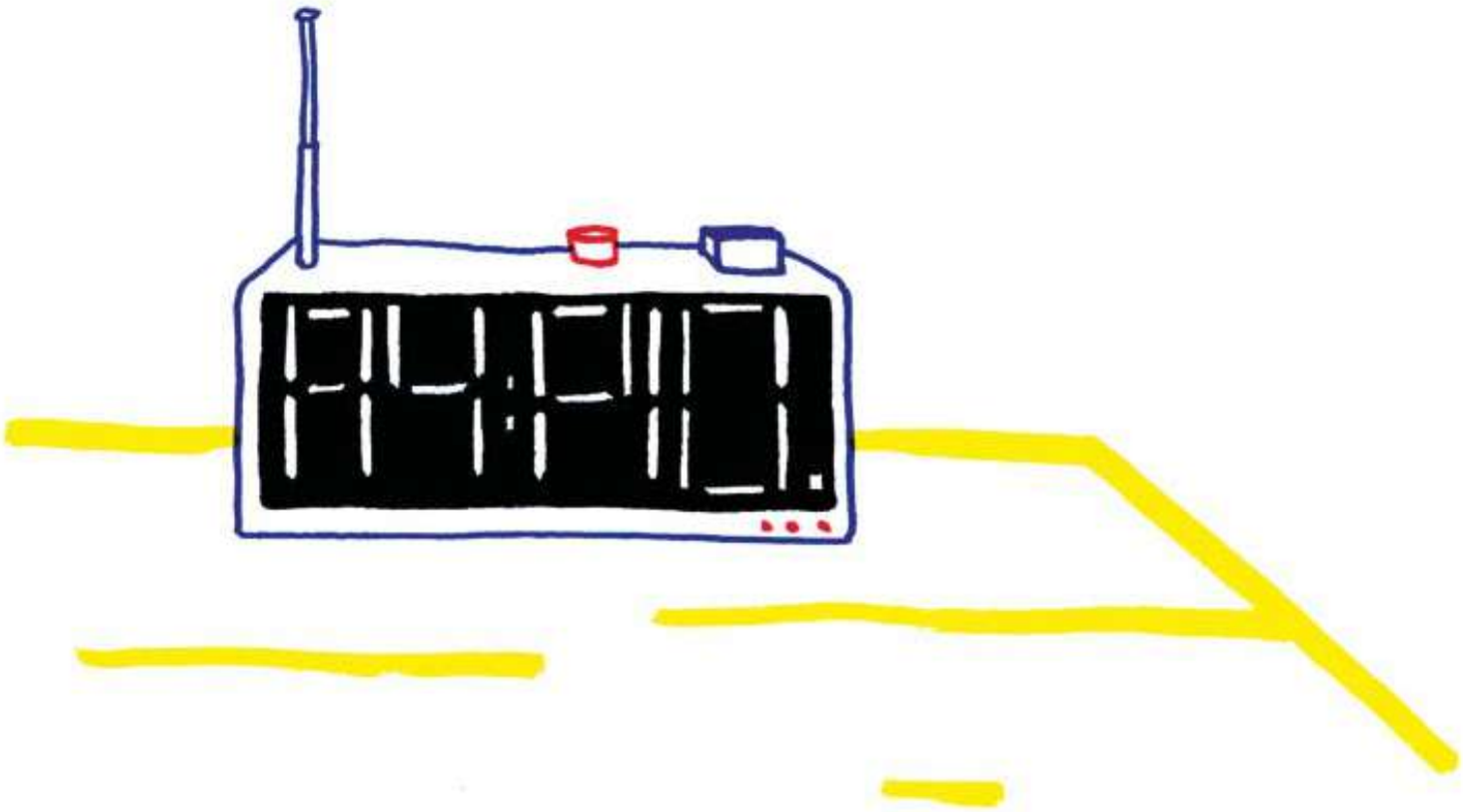
255
Πολιτιστικές Δράσεις στα Μουσεία του ΠΙΟΠ

513
Τακτικά εκπαιδευτικά προγράμματα για παιδιά

Στόχοι

● Ενίσχυση εξωστρέφειας και συμβολής του ΠΙΟΠ στην πολιτιστική και γενικότερη ανάπτυξη της χώρας με την υλοποίηση στοχευμένων δράσεων ● Αύξηση των επισκεπτών των Μουσείων του ΠΙΟΠ και συνεχής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και των ποικίλων δράσεών τους ● Ενίσχυση της επιχειρηματικότητας στο πεδίο των Δημιουργικών – Πολιτιστικών Βιομηχανιών


ΑΥΡΙΟ



Περιβάλλον

Δράσεις 2018

01. Βελτίωση Περιβαλλοντικών Επιδόσεων:
    - σε 29 Καταστήματα εγκαταστάθηκαν και τέθηκαν σε πλήρη λειτουργία φωτοβολταϊκά συστήματα για αυτοπαραγωγή με ενεργειακό συμψηφισμό (net-metering),
    - σε 153 Καταστήματα έγιναν παρεμβάσεις εξοικονόμησης ενέργειας και νερού,
    - σε 351 επιπλέον Καταστήματα αντικαταστάθηκαν οι λαμπτήρες των εξωτερικών πινακίδων με LED. Συνολικά από το 2017 ολοκληρώθηκε σε 500 Καταστήματα η εγκατάσταση, με εξοικονόμηση ενέργειας που αγγίζει το 50% ανά κατάστημα, και
    - ολοκληρώθηκε η μελέτη αποτύπωσης των έμμεσων εκπομπών από τη δραστηριότητα της Τράπεζας (Scope 3).
02. Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής:
    - καταγραφή και ανάλυση των συστάσεων του Task Force on Climate-related Financial Disclosures-TCFD (SWOT analysis) με στόχο τον προσδιορισμό των μελλοντικών ενεργειών για τη βέλτιστη διαχείριση του κλιματικού κινδύνου.

Στόχοι 2019

Βελτίωση Περιβαλλοντικών Επιδόσεων

Ετήσιοι Στόχοι Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

01. 2% μείωση της συνολικής κατανάλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο.
02. 2% μείωση της κατανάλωσης νερού ανά εργαζόμενο.
03. 4% αύξηση του ποσοστού ανακύκλωσης χαρτιού σε σχέση με τη συνολική ποσότητα χαρτιού που καταναλώθηκε.

04. 1% αύξηση του ποσοστού ανακύκλωσης μελανοδοχείων σε σχέση με τη συνολική ποσότητα μελανοδοχείων που καταναλώθηκε.

Μακροπρόθεσμοι Στόχοι Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

01. 5% μείωση της συνολικής κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας ανά μονάδα επιφάνειας (διετής στόχος με έτος αναφοράς το 2018).
02. 5% μείωση των συνολικών έμμεσων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου, σχετιζόμενων με την ηλεκτρική ενέργεια (Scope 2), ανά μονάδα επιφάνειας (διετής στόχος με έτος αναφοράς το 2018).
03. 5% της συνολικής κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας στα Καταστήματα της Τράπεζας να προέρχεται από φωτοβολταϊκά συστήματα μέσω ενεργειακού συμψηφισμού (net-metering) (τριετής[4] στόχος με έτος αναφοράς το 2016).
04. 8% μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας ανά τετραγωνικό μέτρο στο σύνολο των υποδομών της Τράπεζας που έχουν ενταχθεί στο πρόγραμμα ολοκληρωμένης ενεργειακής διαχείρισης (τριετής στόχος με έτος αναφοράς το 2019).
05. Ανάπτυξη νέας εφαρμογής με στόχο τη συνολική αποτύπωση της περιβαλλοντικής επίδοσης του Ομίλου.
06. 30% μείωση των συνολικών εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου, σε απόλυτα μεγέθη (πενταετής στόχος με έτος αναφοράς το 2014).[5]
07. 10% αύξηση ποσοστού χρήσης περιβαλλοντικά πιστοποιημένων χάρτινων αναλωσίμων σε σχέση με τη συνολική ποσότητα χαρτιού που καταναλώνεται (τριετής στόχος με έτος αναφοράς το 2018).

Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής

01. Επέκταση και αναβάθμιση της Εφαρμογής Διαχείρισης Κλιματικού Κινδύνου στο πλαίσιο των απαιτήσεων του TCFD.
02. Παρακολούθηση των εξελίξεων και των αποφάσεων των αρμόδιων Ευρωπαϊκών και Διεθνών Φορέων σχετικά με την Κλιματική Αλλαγή και τους κινδύνους που απορρέουν από αυτήν, με σκοπό την ενημέρωση Μονάδων της Τράπεζας για τις αλλαγές που προωθούνται και επηρεάζουν άμεσα ή έμμεσα τις δραστηριότητες της Τράπεζας.
03. Ενημέρωση για επιπτώσεις της Κλιματικής Αλλαγής, ώστε, σε συνεργασία με τις αρμόδιες Μονάδες, να τεθούν οι βάσεις για τη διαχείριση του κλιματικού κινδύνου και την αξιοποίηση των ευκαιριών που αναμένεται να προκύψουν.

Περιβαλλοντικό Πλαίσιο

Το Ευρωπαϊκό και Διεθνές πλαίσιο

Οι Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs) και η Συμφωνία του Παρισιού για το Κλίμα (2015) οριοθετούν και καθορίζουν το παγκόσμιο πλαίσιο για την αντιμετώπιση των σύγχρονων περιβαλλοντικών και κοινωνικών προκλήσεων.

Οι Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής (Principles for Responsible Banking) που διαμορφώθηκαν από το UNEP FI θέτουν το νέο πλαίσιο λειτουργίας των τραπεζών παγκοσμίως. Δίνουν έμφαση στη διακυβέρνηση, τη διαφάνεια, την υπευθυνότητα, τη συνεργασία με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη για τη θέσπιση στόχων που θα έχουν θετική επίπτωση στην κοινωνία, ώστε ο τραπεζικός τομέας να συνεισφέρει στην επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης και της Συμφωνίας του Παρισιού.

Ομάδα τραπεζών-μελών του UNEP FI παρουσίασε μεθοδολογίες και σενάρια για την αξιολόγηση του κλιματικού κινδύνου, τις οποίες μπορούν οι τράπεζες να εφαρμόζουν. Για τη διαμόρφωσή τους, η ομάδα εργασίας του UNEP FI στηρίχθηκε στις συστάσεις του Συμβουλίου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (Financial Stability Board-FSB), που αφορούν

[4] Στον συγκεκριμένο στόχο λαμβάνονται υπόψη οι εκπομπές Scope 1, Scope 2 και Scope 3 (μόνο οι επαγγελματικές μετακινήσεις).

[5] Έγινε αναθεώρηση του στόχου, επεκτείνοντας κατά ένα έτος τη διάρκεια ισχύος του.

τις στρατηγικές και τις δράσεις των τραπεζών για την αντιμετώπιση του κλιματικού κινδύνου (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures-TCFD).

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, το «Σχέδιο Δράσης: Χρηματοδότηση της αειφόρου ανάπτυξης» της ΕΕ προχωράει με προτάσεις νομοθετημάτων που θα καθορίσουν την πορεία προς την επίτευξη των στόχων για την κλιματική αλλαγή κατευθύνοντας τις χρηματοδοτήσεις προς τεχνολογίες και υπηρεσίες χαμηλού άνθρακα.

Το περιβαλλοντικό πλαίσιο της Τράπεζας Πειραιώς

Η Τράπεζα παρακολουθεί, και σε ορισμένες περιπτώσεις συνδιαμορφώνει, διεθνείς και ευρωπαϊκές τάσεις. Είναι μία από τις 28 τράπεζες παγκοσμίως που συντάσσει τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής υπό την αιγίδα του UNEP FI. Με τη συμμετοχή της στο Positive Impact Initiative του UNEP FI διαμορφώνει πλαίσιο δημιουργίας στρατηγικών για επενδύσεις που έχουν θετικό αντίκτυπο στο περιβάλλον και την κοινωνία. Παράλληλα, με τη συμμετοχή στο EU Business @ Biodiversity Platform πρωτοπορεί σε ευρωπαϊκό επίπεδο στη συνδιαμόρφωση πολιτικών για τη συσχέτιση της επιχειρηματικότητας με το Φυσικό Κεφάλαιο και τη βιοποικιλότητα.

Η Τράπεζα έχει θεσπίσει πολιτικές και στρατηγικές για το περιβάλλον και διαθέτει ολοκληρωμένο Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ), πιστοποιημένο κατά ISO 14001 και κατά EMAS. Το Πολιτιστικό Ίδρυμα Ομίλου Πειραιώς (ΠΙΟΠ) εφαρμόζει Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ) πιστοποιημένο κατά EMAS, ενώ τέσσερις Βιομηχανικές Περιοχές της ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ διαθέτουν επίσης ΣΠΔ πιστοποιημένο κατά ISO 14001:2015. Παράλληλα εφαρμόζει Συστήμα Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Διαχείρισης (ESMS) που μειώνει τον περιβαλλοντικό και κοινωνικό κίνδυνο που απορρέει από τις επιχειρηματικές χρηματοδοτήσεις της.

Η δομή υποστήριξης της αειφορίας

Ο Όμιλος διαθέτει εξειδικευμένες οργανωτικές Μονάδες όπως το Sustainability Unit (πρώην Μονάδα Περιβάλλοντος), το Green Banking και Αναπτυξιακά Προγράμματα, και το Corporate Responsibility και Internal Communication που συνεργάζονται με άλλες Μονάδες για την επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης. Ο Υπεύθυνος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης Ομίλου συντονίζει την Ομάδα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΟΠΔ) της Τράπεζας και του ΠΙΟΠ και συμμετέχει στο Περιβαλλοντικό Συμβούλιο της ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ.

Παρακολούθηση και Ανάλυση Περιβαλλοντικής Νομοθεσίας και Νομολογίας

Η ειδική Βάση Δεδομένων Περιβαλλοντικής Νομοθεσίας και Νομολογίας (ΒΔΠΝ και Ν) που έχει αναπτυχθεί στην Τράπεζα Πειραιώς αποτελεί ένα καινοτόμο επιστημονικό έργο που περιλαμβάνει αφενός τις αναγκαίες νομικές πληροφορίες και τη δέουσα επιστημονική τεκμηρίωση, αφετέρου πολυάριθμες γνωμοδοτήσεις επί νομικών θεμάτων ιδιαίτερου ενδιαφέροντος για την Τράπεζα. Εξυπηρετεί την εξειδικευμένη νομική υποστήριξη κατά την υλοποίηση της Περιβαλλοντικής Πολιτικής του Ομίλου, τη συμμόρφωση με τις εφαρμοστέες νομικές απαιτήσεις για το περιβάλλον, την κλιματική αλλαγή, καθώς και την προληπτική ανταπόκριση στις κανονιστικές εξελίξεις.

Βελτίωση Περιβαλλοντικών Επιδόσεων

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

Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ)

Το ΣΠΔ οργανώνει, κατά τον πλέον συστηματικό τρόπο, την παρακολούθηση, τη διαχείριση και

τελικά τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων που συνδέονται με τις δραστηριότητες της Τράπεζας και εφαρμόζεται στα κτήρια διοίκησης και στα καταστήματά της στην Ελλάδα.

Από το 2011, η Τράπεζα Πειραιώς έχει καταχωριστεί στο Ευρωπαϊκό Μητρώο EMAS, βάσει του Κανονισμού Eco-Management and Audit Scheme (EMAS) της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Επίσης, το ΣΠΔ που εφαρμόζει είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 14001:2015.

Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος της Τράπεζας Πειραιώς

Οι περιβαλλοντικές επιπτώσεις που προκύπτουν από τη δραστηριότητα της Τράπεζας παρακολουθούνται σε ετήσια βάση. Η μεθοδολογία που ακολουθείται για τους υπολογισμούς βασίζεται στις απαιτήσεις του πρωτοκόλλου "GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard" του Ινστιτούτου Παγκόσμιων Πόρων (WRI) και του Παγκόσμιου Συμβουλίου Επιχειρήσεων για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη (WBCSD).

Παρακάτω παρουσιάζεται η επίδοση της Τράπεζας Πειραιώς για το 2018 σε συγκεκριμένους Περιβαλλοντικούς Δείκτες. Τα αποτελέσματα αφορούν το σύνολο των δραστηριοτήτων της Τράπεζας Πειραιώς στην Ελλάδα.

Κατανάλωση ενέργειας

Οι ενεργειακοί πόροι που χρησιμοποιούνται κατά κύριο λόγο για τη λειτουργία της Τράπεζας είναι η ηλεκτρική ενέργεια και τα καύσιμα για τη θέρμανση χώρων και τις μετακινήσεις των εργαζόμενων. Πιο αναλυτικά:

Κατανάλωση Ηλεκτρικής Ενέργειας

Ηλεκτρική ενέργεια καταναλώνεται στο σύνολο των κτηριακών υποδομών για φωτισμό, λειτουργία ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, κλιματισμό, ενώ στην πλειονότητα των κτηρίων χρησιμοποιείται και για λόγους θέρμανσης. Η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας έχει αξιολογηθεί ως η περιβαλλοντική πλευρά της Τράπεζας με τη μεγαλύτερη περιβαλλοντική επίπτωση. Συνολικά, το 2018 καταναλώθηκαν περισσότερες από 55,93 GWh, από τις οποίες οι 555.217 kWh παράχθηκαν από φωτοβολταϊκά συστήματα εγκατεστημένα σε 29 Καταστήματα (net-metering).

Κατανομή ηλεκτρικής ενέργειας για το 2018



Ηλεκτρική ενέργεια προερχόμενη από το δίκτυο ηλεκτροδότησης

Ηλεκτρική ενέργεια παραγόμενη από φωτοβολταϊκά συστήματα (net-metering)

Οι δείκτες ηλεκτρικής κατανάλωσης ανά μονάδα επιφάνειας και ανά εργαζόμενο μειώθηκαν κατά 9% και 3%, αντίστοιχα. Συνολικά, από το 2014[6] ο δείκτης ηλεκτρικής κατανάλωσης ανά μονάδα επιφάνειας μειώθηκε κατά 17%.

Κατανάλωση Καυσίμων

Πετρέλαιο Θέρμανσης: Το 2018, καταναλώθηκαν 212.456 λίτρα πετρελαίου για τη θέρμανση 76 κτηριακών υποδομών, 34,38% λιγότερο σε σύγκριση με το 2017.

[6] Το 2014 χρησιμοποιείται ως έτος βάσης, καθώς το 2012-2013 πραγματοποιήθηκε μία σειρά από σημαντικές συγχωνεύσεις.

Βενζίνη/Diesel κίνησης: Σε ετήσια βάση υπολογίζεται η κατανάλωση καυσίμων για τις οδικές μετακινήσεις των εργαζόμενων, λαμβάνοντας υπόψη τις μέσες μηνιαίες τιμές καυσίμων (επαγγελματικές μετακινήσεις), αλλά και την απόσταση που διανύει ο κάθε εργαζόμενος από τον χώρο εργασίας του προς το εκπαιδευτικό κέντρο (εκπαιδευτικές μετακινήσεις). Έτσι, συνολικά καταναλώθηκαν 1.802.000 λίτρα βενζίνης και 480.000 λίτρα diesel κίνησης και 43.000 λίτρα LPG, διανύοντας περισσότερα από 30,8 εκατ. χλμ οδικώς.

Αεροπορικό καύσιμο: Το 2018, οι εργαζόμενοι διάνυσαν περίπου 5 εκατ. χιλιόμετρα χρησιμοποιώντας ως μεταφορικό μέσο το αεροπλάνο. Συνεπώς, η κατανάλωση αεροπορικού καυσίμου άγγιξε τους 200 τόνους.

Δράσεις Εξοικονόμησης Ενέργειας

Ετησίως υλοποιούνται προγράμματα που στοχεύουν στην εξοικονόμηση ενέργειας και κόστους σε όλες τις κτηριακές υποδομές της Τράπεζας.

Ενεργειακές Παρεμβάσεις στα Καταστήματα

Το 2018, συνεχίστηκαν οι ανακαινίσεις και τα έργα ενεργειακής αναβάθμισης σε 153 επιπλέον Καταστήματα της Τράπεζας από την Μονάδα Τεχνικών Έργων και Διοικητικής Υποστήριξης. Οι σημαντικότερες ενεργειακές παρεμβάσεις ήταν:

01. Η αντικατάσταση λαμπτήρων φωτισμού υψηλής κατανάλωσης με λαμπτήρες LED.
02. Η εγκατάσταση συστημάτων ενεργειακού ελέγχου BEMS.
03. Τοποθέτηση αισθητήρων παρουσίας – απουσίας στους χώρους των WC.

Εσωτερικός Φωτισμός σε Κτηριακές Εγκαταστάσεις

Κατά τις ανακαινίσεις των κτηριακών υποδομών, εγκαθίστανται φωτιστικά τεχνολογίας LED μεγάλης εξοικονόμησης ενέργειας. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του 2018, ο δείκτης εγκατεστημένης ισχύος φωτισμού έφτασε τα 6,18 W/m^2. Πρόκειται για μία μείωση της τάξης του 69%, που οδήγησε σε εξοικονόμηση 1,295 MWh ηλεκτρικής ενέργειας κατά το προηγούμενο έτος.

Φωτισμός Πινακίδων σε Καταστήματα-Εγκατάσταση Λαμπτήρων LED

Το 2018 πραγματοποιήθηκε αντικατάσταση λαμπτήρων φωτισμού στις εξωτερικές πινακίδες 351 καταστημάτων της Τράπεζας με λαμπτήρες LED. Συνολικά από το 2017 έχει γίνει αντικατάσταση λαμπτήρων σε 500 Καταστήματα. Η αλλαγή σε LED οδήγησε σε οικονομικό όφελος €510/έτος ανά κατάστημα. Η εξοικονόμηση ενέργειας των εξωτερικών πινακίδων κυμαίνεται στο 50%. Επίσης, η συνολική κατανάλωση ενέργειας του κάθε καταστήματος είναι μειωμένη κατά 5%.

Εγκατάσταση Φωτοβολταϊκών-Αυτοπαραγωγή με Ενεργειακό Συμψηφισμό (net-metering)

Μέσα στο 2018 ολοκληρώθηκε η εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων σε 33 Καταστήματα της Τράπεζας και η σύνδεση 29 από αυτών με το δίκτυο ηλεκτροδότησης για παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας. Έχει υπολογιστεί πως το 33% των αναγκών σε ηλεκτρική ενέργεια των καταστημάτων προέρχεται από φωτοβολταϊκά.

Ενεργειακό Γραφείο

Το πρόγραμμα Ενεργειακό Γραφείο χρησιμοποιεί ένα εξειδικευμένο λογισμικό, μοναδικό στον ελληνικό τραπεζικό κλάδο, με το οποίο παρακολουθούνται διαδικτυακά και σε πραγματικό χρόνο οι ενεργειακές καταναλώσεις και η κατανάλωση νερού σε περισσότερες από 350 κτηριακές υποδομές της Τράπεζας. Αποτελεί ένα καινοτόμο περιβαλλοντικό πρόγραμμα υποδομής, με σκοπό την εξοικονόμηση πόρων και τη μείωση του περιβαλλο-

ντικού αποτυπώματος και του λειτουργικού κόστους της Τράπεζας. Το λογισμικό δίνει τη δυνατότητα στο Ενεργειακό Γραφείο για:

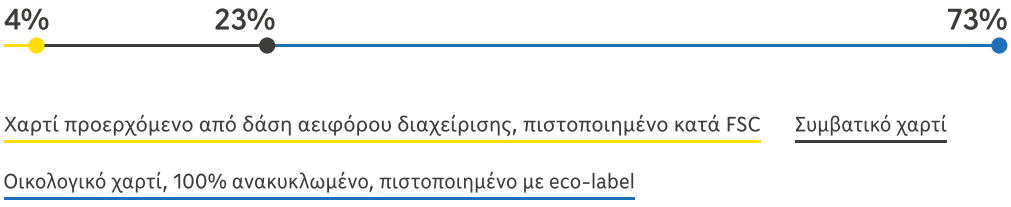
01. Εξ αποστάσεως παρεμβάσεις σε περιπτώσεις ενεργειακών σφαλμάτων, βλαβών και υπερβάσεων.
02. Λήψη συγκριτικών ενεργειακών δεδομένων και εξαγωγή αναφορών.

Κατανάλωση Χαρτιού/Toner

Η κατανάλωση χαρτιού έχει αξιολογηθεί ως η δεύτερη πιο σημαντική περιβαλλοντική πλευρά για την Τράπεζα, μετά την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας. Καταγράφονται, σε ετήσια βάση, οι προμήθειες όλων των χάρτινων αναλωσίμων, οι συνδρομές εφημερίδων και οι συνολικές ποσότητες χαρτιού που χρησιμοποιούνται για λόγους επικοινωνίας και προβολής. Πιο αναλυτικά:

01. Ως χαρτί γραφής (μέγεθος Α3, Α4 και Α5) χρησιμοποιήθηκε σχεδόν αποκλειστικά (~100%) περιβαλλοντικά πιστοποιημένο χαρτί (πιστοποίηση eco-label), ενώ το σύνολο των ποσοτήτων χαρτιού που χρησιμοποιήθηκε για λόγους εξωτερικής προβολής και επικοινωνίας ήταν χαρτί πιστοποιημένο κατά FSC.
02. Συνολικά, το 2018 καταναλώθηκαν 1.158 τόνοι χαρτιού, εκ των οποίων το 77% ήταν περιβαλλοντικά πιστοποιημένο (eco-label ή FSC).
03. Ο δείκτης συνολικής κατανάλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο μειώθηκε κατά περίπου 4% σε σύγκριση με το 2017, επιτυγχάνοντας τον στόχο που είχε τεθεί.

Κατανομή κατανάλωσης χαρτιού για το 2018



Σχετικά με την προμήθεια αναλωσίμων εκτύπωσης (τόνερ, μελανοδοχεία κ.ά.), το 2018 πραγματοποιήθηκε προμήθεια περισσότερων από 25.000 τεμάχια, εκ των οποίων το 53% προήλθε από διαδικασία αναγόμωσης. Από το 2014, η κατανάλωση toner ανά εργαζόμενο έχει μειωθεί κατά 47%.

Δράσεις Εξοικονόμησης Χαρτιού και Μελανιών

01. Paperless Cashier: Για το 2018, το 29% (8.729.179) των ταμειακών συναλλαγών μέσω Paperless Cashier ολοκληρώθηκε χωρίς καμία εκτύπωση, ενώ για το 63% (18.715.060) παράχθηκε μόνο μία εκτύπωση (αντίγραφο πελάτη).
02. Managed Printing Services (MPS): Το 2018 αποφεύχθηκαν περισσότερες από 6.500.000 εκτυπώσεις (περίπου 8% των συνολικών εκτυπώσεων).
03. Συναλλαγές ATM: Αποφεύχθηκε η εκτύπωση 43.278.456 αποδείξεων από τα ATMs.

Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων

Η Τράπεζα συνεργάζεται με αδειοδοτημένες εταιρείες και συστήματα για τη συλλογή υλικών προς ανακύκλωση. Το 2018 πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 4.000 συλλογές υλικών από το σύνολο των Καταστημάτων και των Κτηρίων Διοίκησης και ανακυκλώθηκαν περίπου 860 τόνοι στερεών αποβλήτων.

Διαχείριση στερεών αποβλήτων για το 2018 (tn)



376 Χαρτί

254 Ηλεκτρικός και ηλεκτρονικός εξοπλισμός

208 Σιδηρούχα μέταλλα

12 Τόνερ

8 Μπαταρίες και μεγάλοι συσσωρευτές

4 Πλαστικό

Εκπομπές αερίων ρύπων

Για τον υπολογισμό των συνολικών ισοδύναμων εκπομπών CO_2 της Τράπεζας έχει επιλεγεί η μέθοδος λειτουργικού ελέγχου και έχουν ληφθεί υπόψη οι εκπομπές οι οποίες προέρχονται από:

Άμεσες εκπομπές αερίων (Scope 1):

01. Κατανάλωση πετρελαίου για λόγους θέρμανσης.
02. Κατανάλωση καυσίμων από τα εταιρικά αυτοκίνητα.

Έμμεσες εκπομπές αερίων σχετιζόμενες με την ηλεκτρική ενέργεια που καταναλώνεται στα κτήρια της Τράπεζας (Scope 2):

01. Ηλεκτρική κατανάλωση στο σύνολο των κτηρίων και καταστημάτων.

Λοιπές έμμεσες εκπομπές αερίων (Scope 3):

01. Επενδύσεις (Συμμετοχές).
02. Αγορά αγαθών και υπηρεσιών (π.χ. αγορά πάγιου εξοπλισμού, υπηρεσίες αλληλογραφίας, υπηρεσίες φύλαξης κ.ά.).
03. Μεταφορές υλικών από/προς την Τράπεζα (π.χ. επίπλων, ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, αρχείου κ.ά.).
04. Παραγωγή αποβλήτων (συμπεριλαμβανομένης και της διαχείρισης/μεταφοράς τους).
05. Μετακινήσεις όλων των εργαζόμενων από/προς την εργασία τους.
06. Επαγγελματικές μετακινήσεις (οδικές μετακινήσεις με ενοικιαζόμενα ή ΙΧ αυτοκίνητα, αεροπορικές μετακινήσεις, ακτοπλοϊκές μετακινήσεις).

Ειδικότερα για τις λοιπές έμμεσες εκπομπές αερίων (Scope 3), το 2018 ολοκληρώθηκε σχετική μελέτη από εξωτερικό συνεργάτη σύμφωνα με την οποία αξιολογήθηκαν οι παραπάνω κατηγορίες έμμεσων εκπομπών[7] ως οι πλέον σημαντικές για την Τράπεζα και ως εκ τούτου υπολογίστηκαν οι εκπομπές αυτών για τα έτη 2017 και 2018.

Τα αέρια του θερμοκηπίου που συμπεριλαμβάνονται στους υπολογισμούς είναι: το διοξείδιο του άνθρακα (CO_2), το μεθάνιο (CH_4) και το υποξείδιο του αζώτου (N_2O). Οι συνεπαγόμενες εκπομπές από την καύση βενζίνης και πετρελαίου θέρμανσης/κίνησης βασίζονται στις Κατευθυντήριες Οδηγίες του IPCC και του EMEP/EEA για τις εθνικές απογραφές εκπομπών.

[7] Κατηγορίες που περιλαμβάνονται στο "GHG Protocol Corporate Value Chain Standard"

[8] Μεθοδολογία location-based

Για τις συνεπαγόμενες εκπομπές από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας λαμβάνονται υπόψη τα στοιχεία του εθνικού ενεργειακού ισοζυγίου και των εκπομπών που καταγράφονται στην πλέον πρόσφατη ετήσια Εθνική Έκθεση Απογραφής Εκπομπών Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου και άλλων αερίων[8]. Τέλος, για όλες τις υπόλοιπες συνεπαγόμενες εκπομπές χρησιμοποιήθηκαν σχετικοί δημοσιευμένοι πίνακες εισροών-εκροών.

Επιπρόσθετα, η Τράπεζα Πειραιώς εξασφάλισε Εγγυήσεις Προέλευσης (ΕΠ), για την ίδια και για θυγατρικές της, από τις εταιρείες Ήρων Θερμοηλεκτρική ΑΕ και ΔΕΗ ΑΕ για το 100% της καταναλωθείσας ηλεκτρικής ενέργειας στις εγκαταστάσεις της. Πιο συγκεκριμένα έγινε ανάκληση ΕΠ για 76.661 MWh, βεβαιώνοντας κατ' αυτό τον τρόπο ότι οι συγκεκριμένες ποσότητες ηλεκτρικής ενέργειας προήλθαν από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ).

Συνολικά το 2018, οι συνολικές εκπομπές $CO_{2,eq}$ ξεπέρασαν τους 82.421 τόνους. Στο διάγραμμα που ακολουθεί, καταγράφονται οι ισοδύναμες εκπομπές που υπολογίστηκαν ανά κατηγορία:

Κατανομή εκπομπών για το 2018 (tn $CO_{2,eq}$)

Κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης
575

Κατανάλωση καυσίμων – Μετακινήσεις με εταιρικό στόλο
1.849

Ηλεκτρική κατανάλωση
30.954

Παραγωγή & διαχείριση αποβλήτων
375

Μεταφορές υλικών από/προς την Τράπεζα
452

Μετακινήσεις εργαζόμενων από/προς την εργασία
10.130

Επαγγελματικές μετακινήσεις
4.611

Επενδύσεις (Συμμετοχές)
23.142

Αγορά αγαθών και υπηρεσιών
10.332

Scope 1 Scope 2 Scope 3

Εκπομπές Αέριων Ρύπων[i]	**2018**	**2017**	**Μεταβολή 2018-2017**
Εκπομπές $CO_{2,eq}$ (τόνοι)[ii] - Scope 1	2.424,23	2.998,94	-19,16%
Εκπομπές $CO_{2,eq}$ (τόνοι)[ii] - Scope 2 (location-based)	30.954,27	34.878,18	-11,25%
Εκπομπές $CO_{2,eq}$ (τόνοι)[ii] - Scope 3	49.043,25[iv]	127.741,43[iii]	-61,61%
Συνολικές εκπομπές $CO_{2,eq}$ (τόνοι) - Scope 1, 2, 3	82.421,75	165.618,55	-50,23%
Εκπομπές $CO_{2,eq}$ (κιλά/m^2) - Scope 2 (location-based)	66,43	73,41	-9,50%
Συνολικές εκπομπές $CO_{2,eq}$ (τόνοι/εργαζόμενο) - Scope 1, 2, 3	6,68	12,37	-45,99%
Εκπομπές $CO_{2,eq}$ (τόνοι)[ii] - Scope 2 (market-based)	0,00[vi]	5.116,82[v]	-100,00%

Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα της Τράπεζας Πειραιώς[vii] **- Σημαντικότεροι Περιβαλλοντικοί Δείκτες**	**2018**	**2017**	**Μεταβολή 2018-2017**
Ενέργεια (Ηλεκτρική Ενέργεια, Καύσιμα για θέρμανση και μετακινήσεις)			
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (GWh)- από το δίκτυο ηλεκτροδότησης[viii]	55,40	62,42[ix]	-11,25%
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (kWh)- από τα φωτοβολταϊκά συστήματα[viii]	555.217,08	78.281,57	609,26%
Συνολική κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (GWh)	55,96	62,50	-10,47%
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (kWh/m^2)[viii]	120,09	131,55	-8,71%
Κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης (λίτρα)	212.456	323.750	-34,38%
Επαγγελματικά ταξίδια με αεροπλάνο – αεροπορικό καύσιμο (τόνοι)	196,46	220,89	-11,06%
Κατανάλωση καυσίμου diesel κίνησης (λίτρα)	479.954	191.613	150,48%
Κατανάλωση καυσίμου αμόλυβδης βενζίνης (λίτρα)	1.802.242	1.890.399	-4,66%
Κατανάλωση καυσίμου LPG (λίτρα)	43.030	0	-
Συνολική κατανάλωση ενέργειας (GJ) - εντός του οργανισμού[x,xi]	234.244,07	246.799,49	-5,09%
Συνολική κατανάλωση ενέργειας (GJ) – εκτός του οργανισμού[xii,xiii]	61.189,84	68.682,70	-10,91%
Συνολικά διανυθέντα χιλιόμετρα (χλμ)	35.769.632	32.512.597	10,02%
Αποφυγή μετακινήσεων λόγω εκπαίδευσης με e-learning (χλμ)	9.679.012	13.341.956	-27,45%
Νερό			
Κατανάλωση νερού (m^3)[ix]	96.879,79	118.545,91	-18,28%
Κατανάλωση νερού (m^3/εργαζόμενο)	7,86	8,86	-11,30%

Αναλώσιμα			
Συνολική κατανάλωση συμβατικού χαρτιού (τόνοι) [I]	268,39	343,21	-21,80%
Συνολική κατανάλωση eco-label χαρτιού (τόνοι) [II]	847,22	921,60	-8,07%
Κατανάλωση FSC χαρτιού (τόνοι) [III]	42,40	41,17	3,01%
Συνολική κατανάλωση χαρτιού (τόνοι) [I]+[II]+[III]	1.158,02	1.305,97	-11,33%
Συνολική κατανάλωση χαρτιού (κιλά/εργαζόμενο)	93,91	97,58	-3,76%
Ποσοστό χρήσης οικολογικού χαρτιού (πιστοποιημένο κατά FSC ή ανακυκλωμένο) προς συνολική κατανάλωση (%)	76,66	73,72	3,99%
Συνολική κατανάλωση μελανιών/toner (τεμάχια)	25.160	38.111	-33,98%
Συνολική κατανάλωση μελανιών/toner ανά εργαζόμενο (τεμάχια/εργαζόμενο)	2,04	2,85	-28,35%
Ποσοστό χρήσης αναγομωμένων έναντι αυθεντικών μελανιών/toner(%)	53,10	27,75	91,34%

Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων			
Ποσότητα χαρτιού που ανακυκλώθηκε (τόνοι)	376,06	578,49	-11,06%
Ποσότητα μελανιών και τόνερ που επαναχρησιμοποιήθηκαν/ανακυκλώθηκαν (τεμάχια)	15.663	22.070	-29,03%
Ποσότητα ΑΗΗΕ που ανακυκλώθηκαν (τόνοι)	254,04	393,49	-35,44%

i Οι υπολογισμοί αφορούν το 100% των δραστηριοτήτων της Τράπεζας Πειραιώς στην Ελλάδα.

ii Για τον υπολογισμό των ισοδύναμων εκπομπών CO_2 έχουν χρησιμοποιηθεί οι εξής συντελεστές: 1 για το CO_2, 25 για το CH_4 και 298 για το N_2O. Πιο αναλυτικά βλ.: IPCC, Fourth Assessment Report (AR4), Working Group 1, Chapter 2, Changes in Atmospheric Constituents and in Radiative Forcing, Table 2.14, p. 212

iii Έχουν συμπεριληφθεί και τα αποτελέσματα που προέκυψαν από τη μελέτη που ολοκληρώθηκε στο τέλος του 2018 σύμφωνα με την οποία αξιολογήθηκαν/αποτυπώθηκαν επιπρόσθετες κατηγορίες έμμεσων (scope 3) εκπομπών για την Τράπεζα Πειραιώς.

iv Κατά τη σύνταξη της παρούσας έκθεσης, τρεις εισηγμένες εταιρείες δεν είχαν ανακοινώσει τα ετήσια οικονομικά τους στοιχεία για το 2018.

v Για τον υπολογισμό έχουν ληφθεί υπόψη: οι Εγγυήσεις Προέλευσης και το υπολειπόμενο ενεργειακό μίγμα για την Ελλάδα (Δημοσιευμένα Στοιχεία για το έτος 2016).

vi Για τον υπολογισμό έχουν ληφθεί υπόψη: οι Εγγυήσεις Προέλευσης και το υπολειπόμενο ενεργειακό μίγμα για την Ελλάδα (Δημοσιευμένα Στοιχεία για το έτος 2017).

vii Οι υπολογισμοί αφορούν το 100% των δραστηριοτήτων της Τράπεζας Πειραιώς στην Ελλάδα.

viii Έχουν συμπεριληφθεί και λογαριασμοί που έχουν παραληφθεί μέχρι και την πρώτη βδομάδα Απριλίου 2019.

ix Η Τράπεζα έχει εξασφαλίσει εγγυήσεις προέλευσης για τις 76.661 MWh.

x Σχετικά με τους υπολογισμούς: η κατώτερη θερμογόνος δύναμη και η πυκνότητα κάθε καυσίμου αντλήθηκαν από τις κατευθυντήριες οδηγίες του IPCC (2006) και το εγχειρίδιο του International Energy Agency (2005), αντίστοιχα.

xi Στον συγκεκριμένο δείκτη έχει συμπεριληφθεί και η κατανάλωση ενέργειας από τις μετακινήσεις με τα αυτοκίνητα/δίκυκλα του εταιρικού στόλου.

xii Σχετικά με τους υπολογισμούς: η κατώτερη θερμογόνος δύναμη και η πυκνότητα κάθε καυσίμου αντλήθηκαν από τις κατευθυντήριες οδηγίες του IPCC (2006) και το εγχειρίδιο του International Energy Agency (2005), αντίστοιχα.

xiii Στον συγκεκριμένο δείκτη περιλαμβάνονται όλες οι οδικές και αεροπορικές μετακινήσεις, εξαιρούμενων εκείνων που γίνονται με τον εταιρικό στόλο.

Αναλυτικότερα για τη βελτίωση Περιβαλλοντικών Επιδόσεων της Τράπεζας, βλ.: www.piraeusbankgroup.com>Εταιρική Υπευθυνότητα>Περιβάλλον>Περιβαλλοντικοί Άξονες>Περιβαλλοντική Διαχείριση>Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα>2018 Περιβαλλοντική Επίδοση Τράπεζας Πειραιώς

Προστασία της Βιοποικιλότητας

Η Τράπεζα αναπτύσσει καινοτόμες λύσεις για τη διασύνδεση της επιχειρηματικότητας με την προστασία της βιοποικιλότητας.

Η Τράπεζα Πειραιώς, αναγνωρίζοντας την απώλεια της βιοποικιλότητας ως ένα από τα σημαντικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζει ο πλανήτης μας και έχοντας ενσωματώσει την προστασία της βιοποικιλότητας στην Περιβαλλοντική της Πολιτική, ολοκλήρωσε τον Σεπτέμβριο του 2018 το πενταετές ευρωπαϊκό συγχρηματοδοτούμενο πρόγραμμα LIFE-Stymfalia. Σκοπός του καινοτόμου αυτού προγράμματος ήταν η αποκατάσταση του υγροτόπου και η μακροχρόνια προστασία και διαχείριση της λίμνης Στυμφαλίας, συνδέοντας για πρώτη φορά την επιχειρηματικότητα με την προστασία της βιοποικιλότητας. Μέσα από ημερίδες, εκπαιδευτικά προγράμματα και εκδηλώσεις, το LIFE-Stymfalia ανέδειξε την ανάγκη για την αποκατάσταση της λίμνης Στυμφαλίας και την προβολή της περιοχής, ευαισθητοποίησε την τοπική κοινωνία ώστε να συμμετέχει στην προσπάθεια προστασίας της λίμνης και ενέπνευσε πρωτοβουλίες για αειφόρο ανάπτυξη και καινοτόμο οικονομική δραστηριότητα, που αρμόζουν σε περιοχές Natura 2000.

Στο διήμερο Διεθνές Συνέδριο που οργανώθηκε σε Αθήνα και Στυμφαλία, για πρώτη φορά στην Ελλάδα, συζητήθηκε το θέμα της ιδιωτικής χρηματοδότησης της προστασίας της βιοποικιλότητας μέσα από βιώσιμες οικονομικές δραστηριότητες. Δημιουργήθηκε το Δίκτυο Αγροτών Στυμφαλίας για την προώθηση της αειφόρου αγροτικής επιχειρηματικότητας και καινοτομίας. Διαμορφώθηκε το περιβαλλοντικό μονοπάτι ερμηνείας «Άνθρωπος και φύση στα μονοπάτια του χρόνου», που συνδέει το Μουσείο Περιβάλλοντος Στυμφαλίας με τον υγροβιότοπο και τον αρχαιολογικό χώρο και έχει προσελκύσει πάνω από 5.000 άτομα σε δύο χρόνια. Το μονοπάτι διακρίθηκε στα βραβεία Natura 2000 (έκδοση 2018) χάρη στην πρωτότυπη διττή ερμηνεία των οικολογικών και πολιτιστικών στοιχείων της περιοχής που γίνεται στη διαδρομή του. Δημιουργήθηκε η εκπαιδευτική «βαλίτσα» «Επιχείρηση... Στυμφαλία», την οποία δανείστηκαν συνολικά έντεκα σχολεία της περιοχής, με αποτέλεσμα την ευαισθητοποίηση 630 παιδιών σε θέματα που αφορούν τα προβλήματα και τις απειλές των υγροτόπων.

Εκπονήθηκε, για πρώτη φορά, σε μία μικρή περιοχή Natura 2000 μελέτη για την οικονομική αποτίμηση των οικοσυστημικών υπηρεσιών, η οποία εξηγεί ότι οι υπηρεσίες οικοσυστήματος είναι σπάνιες και ότι η υποτίμηση/υποβάθμισή τους συνεπάγεται κόστος που θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη. Βάσει των αποτελεσμάτων της μελέτης, η συνολική αξία των οικοσυστημικών υπηρεσιών στη λίμνη Στυμφαλία ανέρχεται περί τα €6,5 εκατ., βάσει της σημερινής της κατάστασης. Ολοκληρώθηκε Επιχειρηματικό Σχέδιο (Business Plan) για τη Στυμφαλία, στο οποίο για πρώτη φορά καταγράφονται τα συγκριτικά πλεονεκτήματα της προστατευόμενης περιοχής και αξιολογούνται οι ευκαιρίες ανάπτυξης επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, μέσω καταγραφής πιθανών πηγών χρηματοδότησης, με γνώμονα τη βιώσιμη ανάπτυξη.

Αναλυτικότερα για το πρόγραμμα LIFE-Stymfalia βλ.:
www.lifestymfalia.gr

Με την εμπειρία που αποκτήθηκε από το LIFE-Stymfalia, η Τράπεζα συμμετέχει στην ευρωπαϊκή πλατφόρμα Βιοποικιλότητας και Επιχειρηματικότητας (EU Business@Biodiversity Platform). Στο πλαίσιο της πλατφόρμας αυτής, η Τράπεζα συμμετέχει και στην ομάδα εργασίας EU CoP Finance@Biodiversity, η οποία αφορά κυρίως χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς και προέκυψε από την ανάγκη αντιμετώπισης των προκλήσεων και ευκαιριών που προκύπτουν για τον χρηματοπιστωτικό τομέα. Επιπρόσθετα, η Τράπεζα Πειραιώς συμμετέχει στην πρωτοβουλία του IUCN "Incubator for Nature Conservation", με στόχο την ανάδειξη επιχειρηματικών ευκαιριών για την ενίσχυση της χρηματοδότησης των προστατευόμενων περιοχών παγκοσμίως.

Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής

Η Τράπεζα Πειραιώς προωθεί διαδικασίες αξιολόγησης των επιπτώσεων και των ευκαιριών που προκύπτουν από την κλιματική αλλαγή, ειδικά σε κλάδους της ελληνικής οικονομίας που έχουν βαρύνουσα σημασία λόγω συμμετοχής τους στο επιχειρηματικό της χαρτοφυλάκιο.

Ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς ανταποκρίνεται άμεσα και έγκαιρα στις παγκόσμιες προκλήσεις από την κλιματική αλλαγή. Παρακολουθεί διαρκώς και συμμετέχει ενεργά στις εξελίξεις, έχοντας αναπτύξει τη Στρατηγική του για την Κλιματική Αλλαγή (2010), που αποσκοπεί από τη μία πλευρά στη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος και από την άλλη στην ενίσχυση των ΑΠΕ και της πράσινης επιχειρηματικότητας.

Η Τράπεζα παρακολουθεί τις διεθνείς τάσεις για την κλιματική αλλαγή και συμμετέχει σε διεθνείς πρωτοβουλίες, όπως η Διακήρυξη "Caring for Climate: The business leadership platform" του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ, το «Μανιφέστο Θετικών Επιδράσεων (Positive Impact Manifesto) για τη μετάβαση στη χωρίς αποκλεισμούς πράσινη οικονομία» και η πρωτοβουλία "Paris Pledge for Action" με αφορμή τη Διάσκεψη των Ηνωμένων Εθνών για την κλιματική αλλαγή που έγινε στο Παρίσι (2015).

Μετά τις αποφάσεις που λήφθηκαν κατά τη Διάσκεψη του Παρισιού, οι πρωτοβουλίες που αναπτύσσονται ραγδαία τόσο σε διεθνές όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο αναδεικνύουν τον στρατηγικό ρόλο των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής και την αειφόρο ανάπτυξη.

Ειδική ομάδα του Συμβουλίου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (Task Force on Climate-related Financial Disclosures - TCFD of the Financial Stability Board - FSB) ανέλυσε τους κινδύνους, τις ευκαιρίες αλλά και τις οικονομικές επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής και κατέληξε σε μία σειρά συστάσεων για τα πιστωτικά ιδρύματα που αφορούν τους 4 βασικούς πυλώνες λειτουργίας τους: την Εταιρική Διακυβέρνηση, τη Στρατηγική, τη Διαχείριση Κινδύνων και τη Θέσπιση Στόχων. Βάσει αυτών των συστάσεων, ομάδα τραπεζών-μελών του UNEP-FI, προχώρησε σε έκδοση μεθοδολογιών προσέγγισης υπολογισμού κλιματικού κινδύνου.

Η Τράπεζα Πειραιώς έχει προχωρήσει σε καταγραφή, αξιολόγηση και εκτίμηση των κινδύνων και ευκαιριών που απορρέουν από την κλιματική αλλαγή. Βάσει των συστάσεων του TCFD πραγματοποίησε ανάλυση των δυνατών σημείων, αδυναμιών, ευκαιριών και απειλών της Τράπεζας, με στόχο τον εντοπισμό των ενεργειών που πρέπει να ακολουθηθούν αναφορικά με τη διαχείριση του κλιματικού κινδύνου. Επιπρόσθετα, η Τράπεζα Πειραιώς σε συνεργασία με εξωτερικό συνεργάτη (εταιρεία μελετών), έχει προβεί σε Gap Analysis για τις δυνατότητες της Εφαρμογής Διαχείρισης Κλιματικού Κινδύνου και τις ανάγκες αναβάθμισής της ώστε να είναι συμβατή με τις συστάσεις του TCFD.

Η Στρατηγική της Τράπεζας Πειραιώς για την Κλιματική Αλλαγή

Η Στρατηγική για την Κλιματική Αλλαγή, η οποία αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της στρατηγικής για την αειφόρο ανάπτυξη, αναγνωρίζει τις επιπτώσεις που επιφέρει η κλιματική αλλαγή στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον και κινείται σε τέσσερις άξονες:

01. Σταδιακή μείωση του αποτυπώματος άνθρακα που προέρχεται από τη λειτουργία του Ομίλου Πειραιώς.
02. Στήριξη επενδύσεων σε έργα ΑΠΕ, καθώς και σε έργα εξοικονόμησης ενέργειας.
03. Αξιολόγηση του κινδύνου που προκύπτει από την κλιματική αλλαγή για τις ελληνικές επιχειρήσεις, και τον Όμιλο της Τράπεζας Πειραιώς, μέσω ειδικών διαδικασιών και εργαλείων.
04. Εύρεση λύσεων για την προσαρμογή των επιχειρήσεων στις νέες κλιματικές συνθήκες.

Κλιματικός Κίνδυνος-Κλιματική Έκθεση

Η Τράπεζα Πειραιώς πραγματοποιεί οικονομική αποτίμηση της κλιματικής έκθεσης επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα. Αναλυτικότερα, η Τράπεζα, μέσω της Εφαρμογής Διαχείρισης Κλιματικού Κινδύνου που έχει αναπτύξει, υπολογίζει την κλιματική έκθεση σε ετήσια βάση για τους επιχειρηματικούς πιστούχους σημαντικών για την Τράπεζα κλάδων που ενδέχεται να επηρεαστούν οικονομικά από την κλιματική αλλαγή.

Στους παρακάτω πίνακες φαίνονται αναλυτικά τα χαρακτηριστικά του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου του 2018 που επηρεάζεται από την κλιματική αλλαγή και η γενική διάρθρωση των επιχειρηματικών πιστούχων που συμπεριελήφθησαν στο τελικό δείγμα, ανά κλάδο οικονομικής δραστηριότητας.

Χαρακτηριστικά Δείγματος Πιστούχων	
Συνολικός Αριθμός Πιστούχων Δείγματος	12.821
Συνολικός Κύκλος Εργασιών Πιστούχων Δείγματος	€54.439.147.543

Γενική Διάρθρωση των εξεταζόμενων επιχειρηματικών Πιστούχων ανά κλάδο οικονομικής δραστηριότητας	
Γραφεία	5.736
Γεωργία	2.695
Παραγωγή Ενέργειας	1.399
Μεταποίηση	1.480
Ξενοδοχεία	1.336
Ναυτιλία	120
Νοσοκομεία	55

Η συνολική κλιματική έκθεση των επιχειρηματικών πιστούχων της Τράπεζας υπολογίστηκε για το 2018 σε €926,22 εκατ. (2017: €541,5 εκατ.), δηλαδή το 1,7 % επί του συνολικού κύκλου εργασιών τους. Η φυσική έκθεση αποτελεί το 39,3% και η θεσμική έκθεση αποτελεί το 60,7% του συνόλου της κλιματικής έκθεσης. Αναφορικά με τον διπλασιασμό σχεδόν του κόστους της κλιματικής έκθεσης των συγκεκριμένων επιχειρηματικών πιστούχων το 2018, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι για τον υπολογισμό της κλιματικής έκθεσης χρησιμοποιήθηκε η μέση ετήσια μοναδιαία τιμή αγοράς δικαιωμάτων εκπομπών αερίων φαινομένου θερμοκηπίου €16/τόνο εκπομπών, σε σύγκριση με την τιμή των €7/τόνο εκπομπών με την οποία γινόταν ο υπολογισμός της κλιματικής έκθεσης τα προηγούμενα έτη. Η σύνθεση του επιχειρηματικού δανειακού χαρτοφυλακίου κατά την τελευταία τριετία (2016-2018), με κριτήριο την κλιματική έκθεση των δανειοδοτούμενων οικονομικών κλάδων, είχε ως εξής:

Σύνθεση Δανειακού Χαρτοφυλακίου Βάσει Κλιματικής Έκθεσης των Δανειοδοτοτούμενων Οικονομικών Κλάδων			
Κατηγορίες Κλάδων Κλιματικής Έκθεσης (ΚΕ)	**Ποσοστά 2018**	**Ποσοστά 2017**	**Ποσοστά 2016**
Κλάδοι Αρνητικής ΚΕ (όφελος)	1,3%	1,1%	1,1%
Κλάδοι Μηδενικής ΚΕ	59,8 %	69,4%	73,7%
Κλάδοι Χαμηλής ΚΕ	30,2 %	17,1%	12,8%
Κλάδοι Μέσης ΚΕ	7,0%	5,7%	5,7%
Κλάδοι Υψηλής ΚΕ	1,6%	6,7%	6,7%

Στον πίνακα παρατηρείται ότι το 91,3% του δανειακού χαρτοφυλακίου αφορά κλάδους από αρνητική έως και χαμηλή κλιματική έκθεση και μόνο το 8,6% του δανειακού χαρτοφυλακίου αφορά κλάδους μέσης και υψηλής κλιματικής έκθεσης.

Εφαρμογή Διαχείρισης Κλιματικού Κινδύνου

Σκοπός της Εφαρμογής Διαχείρισης Κλιματικού Κινδύνου είναι η οικονομική αποτίμηση της κλιματικής έκθεσης των ελληνικών επιχειρήσεων και η αξιολόγηση λύσεων για τη μείωση της έκθεσης αυτής.

Η Εφαρμογή παρέχει τη δυνατότητα υπολογισμού:

01. Του κόστους του κλιματικού κινδύνου (φυσικού και θεσμικού) που σχετίζεται με την κλιματική αλλαγή σε επίπεδο οικονομικού υποκλάδου και επιχείρησης.
02. Του κόστους και του οφέλους των πρακτικών που μπορεί μία επιχείρηση να εφαρμόσει, έτσι ώστε να μειώσει τον κλιματικό της κίνδυνο.
03. Του περιβαλλοντικού αποτυπώματος κλάδου (αέριοι ρύποι, αέρια του θερμοκηπίου, υγρά απόβλητα, στερεά απόβλητα) τόσο σε επίπεδο υποκλάδου όσο και σε επίπεδο επιχείρησης.

Κλιματικός Κίνδυνος

Ως Φυσικός Κλιματικός Κίνδυνος θεωρείται η οικονομική επίπτωση για μία επιχείρηση εξαιτίας της αλλαγής των κλιματικών συνθηκών (αύξηση/μείωση της μέσης θερμοκρασίας ή της μέσης βροχόπτωσης, άνοδος της στάθμης της θάλασσας, έντονα καιρικά φαινόμενα, π.χ. καύσωνες, πλημμύρες κ.ά.).

Ως Θεσμικός Κλιματικός Κίνδυνος θεωρείται η οικονομική επίπτωση για μία επιχείρηση εξαιτίας της αναμόρφωσης του θεσμικού πλαισίου με σκοπό την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής (π.χ. συμμετοχή στο Ευρωπαϊκό Σύστημα Εμπορίας δικαιωμάτων εκπομπών).

Για τον ετήσιο υπολογισμό της κλιματικής έκθεσης αντλούνται δεδομένα από το σύνολο του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου της Τράπεζας. Στη συνέχεια επιλέγεται δείγμα επιχειρήσεων από συγκεκριμένους κλάδους οικονομικής δραστηριότητας που εκτίθενται στην κλιματική αλλαγή και παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον για το δανειοδοτικό χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας και δημιουργούνται Τυπικές Μονάδες. Για τον υπολογισμό της κλιματικής έκθεσης λαμβάνονται υπόψη ο κύκλος εργασιών της χρηματοδοτούμενης επιχείρησης και επιπλέον παράμετροι ανάλογα με τον κλάδο ή υποκλάδο οικονομικής δραστηριότητας. Ενδεικτικά:

01. Για τον κλάδο της γεωργίας: το είδος και η μέθοδος καλλιέργειας, η γεωγραφική περιοχή.
02. Για τις υπηρεσίες: η κλιματική ζώνη και ειδικότερα για τα ξενοδοχεία η διάρκεια λειτουργίας, το έτος κατασκευής, το είδος ενέργειας που χρησιμοποιεί.
03. Για τη μεταποίηση: η μεταποιητική δραστηριότητα που ασκεί (χαλυβουργία, διύλιση πετρελαίου, παραγωγή αλουμινίου κ.λπ.).
04. Για την ηλεκτροπαραγωγή: το καύσιμο και η τεχνολογία που χρησιμοποιείται, καθώς επίσης η εγκατεστημένη ισχύς και η ετήσια ηλεκτροπαραγωγή.

Επιπρόσθετα, γίνεται κατηγοριοποίηση ανάλογα με τη συμμετοχή ή μη της χρηματοδοτούμενης επιχείρησης στο Ευρωπαϊκό Σύστημα Εμπορίας Δικαιωμάτων (EU-ETS),

παράμετρος που λαμβάνεται υπόψη κατά τον υπολογισμό της κλιματικής έκθεσης λόγω του θεσμικού κινδύνου.

Για την κατηγοριοποίηση των οικονομικών κλάδων ανάλογα με την κλιματική έκθεση, υπολογίζεται ο δείκτης Κλιματικής Έκθεσης Οικονομικού Κλάδου (ΚΕΟΚ) ως ο λόγος της κλιματικής έκθεσης προς τον συνολικό κύκλο εργασιών των χρηματοδοτούμενων επιχειρήσεων του κλάδου. Οι κλάδοι κατανέμονται σε κατηγορίες ως εξής:

01. Αρνητικής κλιματικής έκθεσης: κλάδοι με ΚΕΟΚ<0%.
02. Μηδενικής κλιματικής έκθεσης: κλάδοι με ΚΕΟΚ=0% (αφορά κυρίως κλάδους που δεν εκτίθενται σε κλιματική αλλαγή).
03. Χαμηλής κλιματικής έκθεσης: κλάδοι με ΚΕΟΚ>0% έως ≤1%.
04. Μέσης κλιματικής έκθεσης: κλάδοι με ΚΕΟΚ>1% έως ≤5%.
05. Υψηλής κλιματικής έκθεσης: κλάδοι με ΚΕΟΚ>5%.

Στο πλαίσιο των επιχειρηματικών στόχων του Ομίλου, η αξιολόγηση, εκτίμηση και μέτρηση των κινδύνων κλιματικής αλλαγής, με τρόπο διαφανή και ενταγμένο σε μία συνολική στρατηγική διαχείρισης κινδύνων, προετοιμάζει την Τράπεζα για τις αυξημένες απαιτήσεις παρακολούθησης κινδύνων, που αναμένεται να τεθούν σε ισχύ από τις αρμόδιες εποπτικές αρχές. Παράλληλα ενισχύει το περιβαλλοντικό προφίλ της Τράπεζας και του Ομίλου στην αγορά, διατηρώντας ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην Ελλάδα και την Ευρώπη.

Συνεργασίες

Η Τράπεζα Πειραιώς συνεργάστηκε με την περιβαλλοντική οργάνωση Εταιρεία Προστασίας Πρεσπών στην υλοποίηση του ευρωπαϊκού προγράμματος LIFE-Stymfalia που ξεκίνησε τον Οκτώβριο του 2013 και ολοκληρώθηκε τον Σεπτέμβριο του 2018. Στο πλαίσιο συμμετοχής των εργαζόμενων σε προγράμματα εθελοντικής προσφοράς, το 2018 η Τράπεζα συνεργάστηκε με την «Οργάνωση Γη», ενώ συνεχίζεται η συνεργασία με τον κοινωνικό συνεταιρισμό «Κλίμαξ plus» για τη συλλογή του χαρτιού προς ανακύκλωση στην Αττική.

Περιβαλλοντική Ενημέρωση και Εκπαίδευση

Εσωτερική Επικοινωνία

Περιβαλλοντική Ενημέρωση και Εκπαίδευση Εργαζόμενων

Σκοπός των ειδικών μαθημάτων e-learning είναι να αναδειχθούν οι βασικές περιβαλλοντικές έννοιες, το περιβαλλοντικό έργο της Τράπεζας και οι διαδικασίες του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της Τράπεζας. Το 2018 εκπαιδεύτηκαν 129 Συντονιστές Περιβαλλοντικής Διαχείρισης με το ειδικά σχεδιασμένο e-learning για το EMAS και την Περιβαλλοντική Διαχείριση της Τράπεζας. Το νέο μάθημα «Περιβαλλοντικός και Κοινωνικός Κίνδυνος» ανατέθηκε σε 702 στελέχη της Τράπεζας. Συνολικά, για το έτος 2018, οι ανθρωποώρες εκπαίδευσης σε περιβαλλοντικά e-learning ανήλθαν στις 2.581.

Ετήσιος Διαγωνισμός Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Ετησίως, η Τράπεζα Πειραιώς διοργανώνει τον Διαγωνισμό Ανακύκλωσης Υλικών και Εξοικονόμησης Ενέργειας για τις κτηριακές εγκαταστάσεις της: «Η Πράσινη Συμπεριφορά κερδίζει!». Οι νικητές λαμβάνουν δώρα με περιβαλλοντικό χαρακτήρα, καθώς ο στόχος του διαγωνισμού είναι τόσο η διαρκής βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσης της Τράπεζας όσο και η ευαισθητοποίηση των εργαζόμενων.

Πράσινες Ειδήσεις

Οι «Πράσινες Ειδήσεις» που αναρτώνται στο εσωτερικό διαδίκτυο (intranet) συνέχισαν και φέτος να ενημερώνουν σε μηνιαία βάση τους εργαζόμενους. Οι εργαζόμενοι που τις παρακολουθούν κυμαίνονται από 130 έως 950 μηνιαίως.

Πολιτισμός, Περιβάλλον και Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας

Το 2018, προωθήθηκε η υλοποίηση σειράς ενεργειακών μελετών και στοχευμένων παρεμβάσεων στον κτηριακό και ηλεκτρομηχανολογικό εξοπλισμό των Μουσείων του ΠΙΟΠ και των εγκαταστάσεών του στην Αθήνα, με στόχο τη βελτίωση της ενεργειακής τους συμπεριφοράς και, κατ' επέκταση, τη βελτίωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος του Οργανισμού.

Η 5η Περιβαλλοντική Δήλωση του Ιδρύματος επαληθεύτηκε, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Κανονισμού EMAS με αριθμό μητρώου περιβαλλοντικού επαληθευτή EMAS ELV-0009 (ΑΡ. 549), στις 24/09/2018. Το Ίδρυμα, σύμφωνα με την υπ' αριθμόν 50486/1466/27-10-2014 Υπουργική Απόφαση, έχει καταχωριστεί στο ελληνικό μητρώο EMAS, με αριθμό καταχώρισης EL-000110.

Το Σύστημα Περιβαλλοντικής και Ενεργειακής Διαχείρισης του ΠΙΟΠ έχει λάβει τις πιστοποιήσεις [Reg. no. EMAS ELV-0009 (αριθμ. 549)]: CYS EN ISO 14001:2015/ Αρ. ES.N.14.007, CYS EN ISO 50001:2011/ Αρ. EMS.17.001 και IQNet CY. ES.N.14.007.

Περιβαλλοντική Διαχείριση στην ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ

Η παράμετρος «περιβάλλον» επηρεάζει όλα τα πεδία δραστηριότητας της ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ (παροχή νερού, διαχείριση στερεών και υγρών αποβλήτων, εκτίμηση στάθμης θορύβου, περιβαλλοντική συμμόρφωση). Αποτελεί δηλαδή το βασικό κριτήριο οργάνωσης και κεντρικής διαχείρισης στη συνολική λειτουργία της εταιρείας.

Το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ, εργαλείο της περιβαλλοντικής προστασίας πιστοποιημένο κατά ISO 14001:2015, εφαρμόζεται στα κεντρικά της γραφεία από το 2016 και πλέον σε τέσσερις ΒΙΠΕ. Εντός του 2018 ολοκληρώθηκε η διαδικασία επαλήθευσής του κατά EMAS από εξωτερικό πιστοποιημένο φορέα και είναι σε εξέλιξη η διαδικασία ελέγχου από το αρμόδιο Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας, προκειμένου να γίνει η εγγραφή στο μητρώο EMAS.

Επεξεργασία Υγρών Αποβλήτων

Η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ επεξεργάστηκε συνολικά 3.676.735 m³ βιομηχανικών υγρών αποβλήτων στις επτά (7) Μονάδες Καθαρισμού Αποβλήτων (ΜΚΑ) που έχει υπό τη διαχείρισή της. Η ποσότητα ιλύος που παράχθηκε και την οποία η εταιρεία διαχειρίστηκε για το ίδιο έτος αναφοράς ήταν 6.686,51 τόνοι. Η εφαρμογή της βιοενίσχυσης στις ΜΚΑ Πατρών και Κομοτηνής έχει ως αποτέλεσμα την εξοικονόμηση πόρων της τάξης του 22%.

Αναφορικά με τη διαχείριση των υγρών αποβλήτων, η εταιρεία, τόσο με τις εφαρμογές λογισμικού με τις οποίες έχει εφοδιαστεί (λ.χ. ηλεκτρονική πλατφόρμα περιβαλλοντικών δεδομένων) όσο και με εγκατάσταση online μετρητών, αποκτά αναβαθμισμένες δυνατότητες για έλεγχο του ρυπαντικού φορτίου για την αντιμετώπιση βεβαρημένων φορτίων. Κυρίως, με τα εργαλεία αυτά μπορεί να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις των διαδικασιών περιβαλλοντικής παρακολούθησης, όπως τίθενται από τα συστήματα του προτύπου ISO της εταιρείας και τις απαιτήσεις της περιβαλλοντικής νομοθεσίας.

Διαχείριση Νερού

Η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ συνολικά άντλησε 6.081.918 m³ νερού για τις ανάγκες των ΒΙΠΕ της, ενώ χρησιμοποιήθηκαν 67.469 λίτρα υποχλωριώδους νατρίου για την απολύμανσή τους. Η εταιρεία παρείχε νερό σε 873 επιχειρήσεις του δευτερογενούς και τριτογενούς τομέα εντός των περιοχών της.

Εντός του 2018, η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ ανέλαβε ακόμα μία παροχή προς επιχειρήσεις στη ΒΙΠΕ Ηρακλείου, η οποία έχει σημαντικό κύκλο εργασιών εγκατεστημένων επιχειρήσεων και πληρότητα. Η διαχείριση της υδροδότησης της ΒΙΠΕ Ηρακλείου πέρασε από τη Δημοτική Επιχείρηση Ύδρευσης και Αποχέτευσης Ηρακλείου (ΔΕΥΑΗ) στην αρμοδιότητα της ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ.

Η πρόκληση που ανέλαβε η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ στη ΒΙΠΕ Ηρακλείου έγκειται στην αντιστροφή των απωλειών νερού (οι οποίες εμφανίστηκαν αυξημένες κατά 489.620 m³ νερού σε σχέση με το 2017) αλλά και των αρνητικών οικονομικών αποτελεσμάτων διαχείρισης. Στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης της λειτουργίας των συστημάτων υδροδότησης που διαχειρίζεται, η εταιρεία πραγματοποίησε και εντός του 2018 εργασίες για τη συντήρηση, την αποκατάσταση βλαβών και την αναβάθμιση του εξοπλισμού και των δικτύων για τον περιορισμό των φυσικών απωλειών νερού. Η εφαρμογή τους αναμένεται, σε συνδυασμό με τη συστηματική καταγραφή, να συμβάλει περαιτέρω στον προσδιορισμό και περιορισμό των φυσικών απωλειών.

Δείκτες Επίδοσης της Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ εφάρμοσε για ακόμα μία χρονιά αδιάλειπτα το πρόγραμμα περιβαλλοντικής παρακολούθησης, με ενδεικτικά μεγέθη για όλη τη διάρκεια του έτους τα ακόλουθα:

01. 101 αναλύσεις (100 κατά μ.ό. παραμέτρων) για τη διασφάλιση ποιότητας του δικτύου νερού σε περιοδική βάση.
02. 654 αναλύσεις (4 κατά μ.ό. παραμέτρων) δειγμάτων αποβλήτων σε εγκατεστημένες επιχειρήσεις στις ΒΙΠΕ Θεσσαλονίκης - ΜΕΑ, Πάτρας, Κομοτηνής, Ηρακλείου, Λαμίας, Λάρισας και Δράμας για τον έλεγχο της κατάστασης του δικτύου και των αποβλήτων προς επεξεργασία.
03. 87 περιοδικοί έλεγχοι τελικής εκροής των ΜΚΑ των 7 ΒΙΠΕ (Θεσσαλονίκης - ΜΕΑ, Πάτρας, Κομοτηνής, Ηρακλείου, Λαμίας, Λάρισας και Δράμας) και υδάτινων αποδεκτών σε συνεργασία με διαπιστευμένα εξωτερικά εργαστήρια.
04. 3.408 τακτικές μετρήσεις προσδιορισμού χλωρίου για τον επιτόπιο έλεγχο ποιότητας νερού ύδρευσης.
05. 1.678 περιοδικοί έλεγχοι και αντίστοιχες αναλύσεις (15 κατά μ.ό. παραμέτρων) για την επιβεβαίωση της καλής λειτουργίας ΜΚΑ στις ΒΙΠΕ Θεσσαλονίκης-ΜΕΑ, Πάτρας, Κομοτηνής, Ηρακλείου, Λαμίας, Λάρισας και Δράμας στα εργαστήρια της ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ.
06. 229 περιοδικοί έλεγχοι στα δίκτυα ομβροσυλλογής σε σταθερά σημεία για τον έλεγχο της ποιότητας των υδάτινων αποδεκτών των ΒΙΠΕ.
07. 80 επιτόπιοι προσδιορισμοί στάθμης θορύβου σε 22 ΒΙΠΕ.

Η εταιρεία κοινοποίησε και για το έτος 2018 τα αποτελέσματα του προγράμματος περιβαλλοντικής παρακολούθησης στο Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας, αποδεικνύοντας τη συνέπεια και τη συμμόρφωσή της.

Η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ, επιθυμώντας να πιστοποιήσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες της και να δώσει την ευκαιρία στήριξης επιχειρήσεων σε ένα οργανωμένο περιβάλλον, δήλωσε συμμετοχή για εγγραφή της στο Μητρώο Δομών Ενεργού Στήριξης της Νεοφυούς Επιχειρηματικότητας (Start-ups) από το Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης και την Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Τομεακών Επιχειρησιακών Προγραμμάτων. Στόχος της είναι η διευκόλυνση της επιχειρηματικής δικτύωσης, η υποστήριξη και η δημιουργία συνεργειών των εγκατεστημένων επιχειρήσεων και ομάδων σε εφαρμογή των νέων απαιτήσεων (εφαρμογές κυκλικής οικονομίας και industry 4.0). Οι συνδεόμενες επιχειρήσεις στο περιβάλλον αυτό αναμένεται να διευκολυνθούν ώστε να ενισχύσουν την παραγωγικότητα και την ανταγωνιστικότητά τους.

Ουσιαστικό Θέμα

Κλιματική Αλλαγή & Σύστημα Αξιολόγησης Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Κινδύνων (ESMS)

Η Τράπεζα δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην αποτελεσματική διαχείριση και παρακολούθηση των κινδύνων, χρηματοοικονομικών και μη χρηματοοικονομικών (π.χ. κλιματικός, περιβαλλοντικός και κοινωνικός κίνδυνος), με σκοπό την επίτευξη των επιχειρηματικών της στόχων.

Σύνδεση με Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης
Αξιοπρεπής Εργασία και Οικονομική Ανάπτυξη

Σύνδεση με Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης
Δράση για το Κλίμα

Διασφάλιση από ανεξάρτητο φορέα
Δείκτης GRI 201-2

Επιλεγμένα Στοιχεία 2018

Σύνθεση δανειακού χαρτοφυλακίου βάσει κλιματικής έκθεσης των δανειοδοτούμενων οικονομικών κλάδων 2018



1,3%	59,8%	30,2%	7,0%	1,6%
Κλάδοι Αρνητικής ΚΕ (όφελος)	Κλάδοι Μηδενικής ΚΕ	Κλάδοι Χαμηλής ΚΕ	Κλάδοι Μέσης ΚΕ	Κλάδοι Υψηλής ΚΕ

Κατηγορίες Κλάδων Κλιματικής Έκθεσης (ΚΕ)

2.383

Αξιολογήσεις Αειφορίας (τεχνοοικονομικών, περιβαλλοντικών & κοινωνικών κινδύνων) στις επιχειρηματικές χρηματοδοτήσεις πραγματοποιήθηκαν το 2018

€926,2 εκατ.
ή 1,7% επί του συνολικού κύκλου εργασιών τους, η συνολική κλιματική έκθεση των επιχειρηματικών πιστούχων της Τράπεζας

39,3%	60,7%
Φυσική έκθεση	Θεσμική έκθεση

Στόχοι

- Ενσωμάτωση κινδύνων κλιματικής αλλαγής στο Environmental & Social Management System (ESMS)
- Υιοθέτηση ευρωπαϊκών και διεθνών συστάσεων για τη διαχείριση του κλιματικού κινδύνου
- Αύξηση των αναμενόμενων Αξιολογήσεων Αειφορίας κατά 30%

Ουσιαστικό Θέμα

Βελτίωση περιβαλλοντικών επιδόσεων

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

Σύνδεση με Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης
Υπεύθυνη Κατανάλωση και Παραγωγή

Διασφάλιση από ανεξάρτητο φορέα
Δείκτες GRI 302-1, 302-2, 305-1, 305-2, 305-3

Επιλεγμένα Στοιχεία 2018

100%

της ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώθηκε στην Τράπεζα Πειραιώς προήλθε από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (Εγγυήσεις Προέλευσης)

Online παρακολούθηση ενεργειακής κατανάλωσης 300 καταστημάτων από το Ενεργειακό Γραφείο

-4%
Μείωση κατανάλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο

-9%
Μείωση κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας ανά m^2

-4%
Μείωση άμεσων εκπομπών (Scope 1 & Scope 2) CO_2 ανά εργαζόμενο

Πιστοποιημένο Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ):

EMAS / ISO 14001:2015

Ευρωπαϊκός Κανονισμός / Διεθνές Πρότυπο

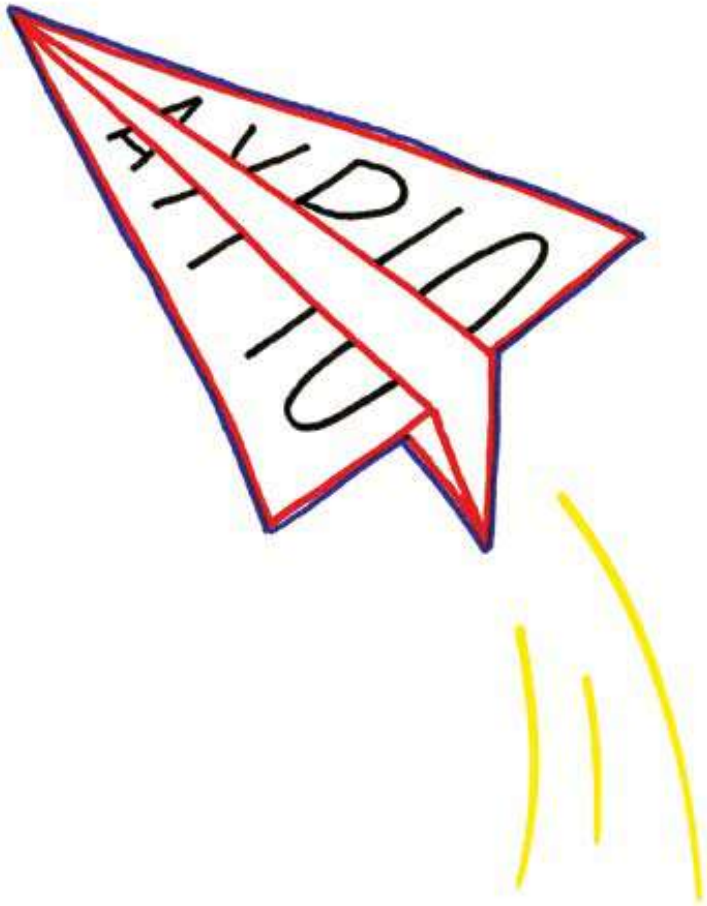
702
Κτηριακές υποδομές ενταγμένες στο ΣΠΔ

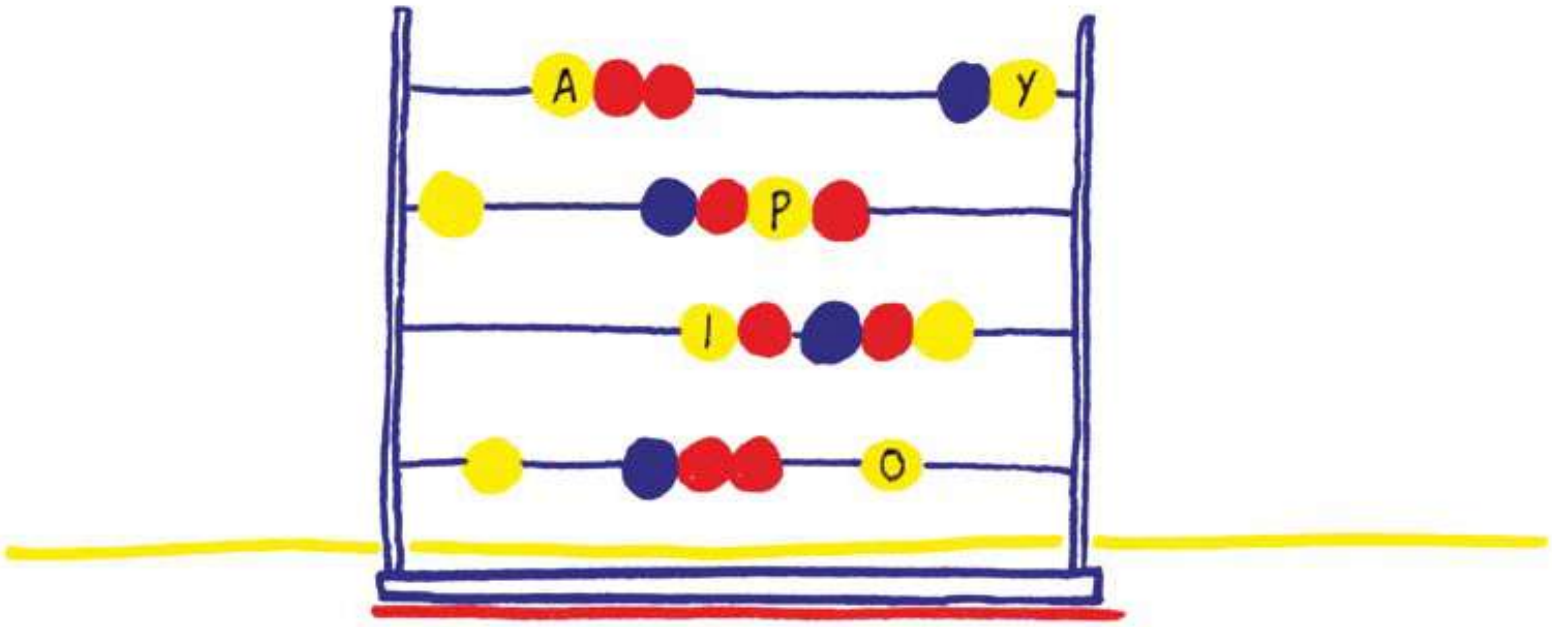
800
Εργαζόμενοι άμεσα εμπλεκόμενοι στο ΣΠΔ

€5 εκατ.
Ετήσια εξοικονόμηση μέσω της υλοποίησης προγραμμάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης

Στόχοι

● **Ηλεκτρική Ενέργεια** 5% μείωση της ηλεκτρικής ενέργειας ανά m^2 - Διετής στόχος με έτος αναφοράς το 2018 ● **Πράσινες προμήθειες** 10% αύξηση ποσοστού χρήσης περιβαλλοντικά πιστοποιημένων χάρτινων αναλωσίμων - Τριετής στόχος με έτος αναφοράς το 2018 ● **Green platform** Πλήρως αυτοματοποιημένο σύστημα αποτύπωσης της περιβαλλοντικής επίδοσης του Ομίλου


AVDIO
HTTIU


A
Y
P
I
O

Επιλεγμένα Στοιχεία Ενοποιημένου Ισολογισμού (€ εκατ.)		
Ενεργητικό	**31.12.2018**	**31.12.2017**
Ταμείο και Διαθέσιμα στις Κεντρικές Τράπεζες	2.572	1.449
Δάνεια και Απαιτήσεις κατά Πιστωτικών Ιδρυμάτων	1.120	2.148
Συμφωνίες Επαναπώλησης Τίτλων Πελατών	103	90
Δάνεια και Απαιτήσεις κατά Πελατών στο αποσβέσιμο κόστος	39.757	44.720
Δάνεια και Απαιτήσεις κατά Πελατών που επιμετρώνται υποχρεωτικά στην εύλογη αξία μέσω αποτελεσματικών λογαριασμών	84	0
Απαιτήσεις από Χρεωστικούς Τίτλους στο αποσβέσιμο κόστος	208	23
Χρηματοοικονομικά μέσα Ενεργητικού αποτιμώμενα σε εύλογες αξίες μέσω αποτελεσματικών λογαριασμών	382	1.500
Χρηματοοικονομικά μέσα που επιμετρώνται υποχρεωτικά στην εύλογη αξία μέσω αποτελεσματικών λογαριασμών	110	0
Χρηματοοικονομικά μέσα που επιμετρώνται στην εύλογη αξία μέσω των λοιπών συνολικών εσόδων	2.270	0
Επενδυτικό Χαρτοφυλάκιο	0	2.204
Λοιπά Στοιχεία Ενεργητικού	13.552	13.000
Στοιχεία Ενεργητικού από Διακοπτόμενες Δραστηριότητες	1.721	2.284
Σύνολο Ενεργητικού	**61.880**	**67.417**
Παθητικό		
Υποχρεώσεις προς Πιστωτικά Ιδρύματα	5.548	11.435
Υποχρεώσεις προς Πελάτες	44.739	42.715
Υποχρεώσεις αποτιμώμενες στην εύλογη αξία μέσω αποτελεσμάτων	62	0
Πιστωτικοί Τίτλοι σε Κυκλοφορία	528	435
Λοιπές Υποχρεώσεις	1.693	1.646
Υποχρεώσεις από Διακοπτόμενες Δραστηριότητες	1.804	1.641
Σύνολο Υποχρεώσεων	**54.374**	**57.872**
Ίδια Κεφάλαια αναλογούντα στους ιδιοκτήτες μητρικής	7.390	9.418
Δικαιώματα Μειοψηφίας	116	126
Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων	**7.506**	**9.544**
Σύνολο Παθητικού και Ιδίων Κεφαλαίων	**61.880**	**67.417**

Σημείωση: Για λόγους συγκρισιμότητας, τα στοιχεία 2017 έχουν αναπροσαρμοστεί λόγω της μεταφοράς των εταιρειών Tirana Bank IBC SA και Piraeus Bank Bulgaria AD στις διακοπτόμενες δραστηριότητες εντός του 2018.

Επιλεγμένα Στοιχεία Ενοποιημένων Αποτελεσμάτων (€ εκατ.)

	1.1-31.12.2018	1.1-31.12.2017
Καθαρά Έσοδα από Τόκους	1.410	1.639
Καθαρά Έσοδα Προμηθειών	339	331
Λοιπά Έσοδα	133	177
Σύνολο Καθαρών Εσόδων	**1.882**	**2.146**
Αμοιβές και Έξοδα Προσωπικού	(616)	(546)
Έξοδα Διοίκησης & Λοιπά Έξοδα	(442)	(462)
Αποσβέσεις	(103)	(98)
Σύνολο Λειτουργικών Εξόδων προ Προβλέψεων	**(1.161)**	**(1.106)**
Αποτελέσματα Συμμετοχών σε Συγγενείς Εταιρείες	15	(31)
Κέρδη προ Προβλέψεων και Απομειώσεων	**736**	**1.010**
Προβλέψεις και Απομειώσεις	(656)	(2.229)
Κέρδη/(Ζημίες) προ Φόρων	**80**	**(1.219)**
Φόρος Εισοδήματος	93	1.207
Κέρδη/(Ζημίες) μετά από Φόρους από Συνεχιζόμενες Δραστηριότητες	**173**	**(13)**
Κέρδη/(Ζημίες) μετά από Φόρο Εισοδήματος από Διακοπτόμενες Δραστηριότητες	(344)	(192)
Κέρδη/(Ζημίες) Χρήσης	**(171)**	**(204)**
Από Συνεχιζόμενες Δραστηριότητες		
Κέρδη/(Ζημίες) αναλογούντα στους μετόχους της Τράπεζας	**185**	**(9)**
Κέρδη/(Ζημίες) αναλογούντα στα δικαιώματα μειοψηφίας	(11)	(4)
Από Διακοπτόμενες Δραστηριότητες		
Κέρδη/(Ζημίες) αναλογούντα στους μετόχους της Τράπεζας	(343)	(192)
Κέρδη/(Ζημίες) αναλογούντα στα δικαιώματα μειοψηφίας	(1)	0
Ανθρώπινο Δυναμικό και Καταστήματα		
Ανθρώπινο Δυναμικό	14.940	18.150
Ανθρώπινο Δυναμικό που σχετίζεται με διακοπτόμενες δραστηριότητες	2.384	3.035
Καταστήματα	573	753

Παρουσίαση Δεικτών κατά GRI

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση		Ενότητα Έκθεσης ή Παραπομπή	Παράλειψη	ΕΔ
GRI 101: Οι Βάσεις					
Γενικές Δημοσιοποιήσεις (Επιλογή "Core")					
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις	102-1	Όνομα του οργανισμού	Τράπεζα Πειραιώς ΑΕ	-	✓
	102-2	Δραστηριότητες, μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	*piraeusbankgroup.com*	-	✓
	102-3	Τοποθεσία της έδρας	Αμερικής 4, Αθήνα, 105 64	-	✓
	102-4	Τοποθεσία των δραστηριοτήτων	*piraeusbankgroup.com*>Προφίλ Ομίλου> Παρουσία Ομίλου	-	✓
	102-5	Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	*piraeusbankgroup.com*>Ενημέρωση Επενδυτών>Εταιρική Διακυβέρνηση> Καταστατικό ΕΒΑΔ: Μετοχική Σύνθεση>σελ.65	-	✓
	102-6	Αγορές που εξυπηρετούνται	*piraeusbankgroup.com*>Ενημέρωση Επενδυτών>Εταιρικές Παρουσιάσεις> 2018>Εταιρική Παρουσίαση Ομίλου	-	✓
	102-7	Μέγεθος του οργανισμού	*piraeusbankgroup.com*>Προφίλ Ομίλου> Συνοπτική Περιγραφή Ομίλου ΕΒΑΔ: Αριθμός Ανθρώπινου Δυναμικού> σελ.219-220 ΕΒΑΔ: Βασικά Χρημ/κά Μεγέθη Ομίλου> σελ.31-36 ΕΒΑΔ: Επιλεγμένα Στοιχεία Ομίλου> σελ.287-288 ΕΟΕ: Κατάσταση Αποτελεσμάτων>σελ.99 και Κατάσταση Χρημ/κής Θέσης>σελ.101 Παρουσίαση Αποτελεσμάτων Έτους 2018: *piraeusbankgroup.com*/el/investors/financials/ presentation-audio-archive>διαφάνειες: σελ.33>Assets and Liabilities Overview, σελ.53> Loan και Deposit Portfolios	-	✓
	102-8	Πληροφορίες για υπαλλήλους και άλλους εργαζόμενους	*piraeusbankgroup.com*>Προφίλ Ομίλου> Με μία Ματιά ΕΒΑΔ: Αριθμός Ανθρώπινου Δυναμικού>σελ.220 ΕΒΑΔ: Κατανομή με Βάση τον Τύπο Απασχόλησης και τη Σύμβαση Εργασίας>σελ.221	-	✓
	102-9	Εφοδιαστική αλυσίδα	ΕΒΑΔ: Πολιτική Προμηθειών>σελ.104-105	-	✓
	102-10	Σημαντικές αλλαγές του οργανισμού και της εφοδιαστικής αλυσίδας	*piraeusbankgroup.com*>Προφίλ Ομίλου ΕΒΑΔ: Πολιτική Προμηθειών>σελ.104-105 ΕΒΑΔ: Μήνυμα Προέδρου>σελ.9-11 ΕΟΕ: Εξελίξεις που αφορούν τον Όμιλο Πειραιώς>σελ.15	-	✓
	102-11	Αρχή της προφύλαξης	*piraeusbankgroup.com*>Εταιρική Υπευθυνότητα>Περιβάλλον>Περιβαλλοντικοί Άξονες>Περιβαλλοντική Διαχείριση> Περιβαλλοντική Δήλωση της Τράπεζας Πειραιώς ΕΒΑΔ: Παρακολούθηση και Ανάλυση Περιβαλλοντικής Νομοθεσίας και Νομολογίας>σελ.265	-	✓

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Έκθεσης ή Παραπομπή	Παράλειψη	ΕΔ
GRI 101: Οι Βάσεις				
Γενικές Δημοσιοποιήσεις (Επιλογή "Core")				
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις		ΕΒΑΔ: Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου και Εξωτερικοί Ελεγκτές>σελ.83 ΕΒΑΔ: Δήλωση Ανεξάρτητης Διασφάλισης>σελ.19 ΕΒΑΔ: Διεθνείς Συμμετοχές και Εναρμόνιση με Διεθνή Πρότυπα>σελ.55-58		
	102-12 Εξωτερικές πρωτοβουλίες	ΕΒΑΔ: Διεθνείς Συμμετοχές και Εναρμόνιση με Διεθνή Πρότυπα>σελ.55-58	-	✓
	102-13 Συμμετοχή σε οργανώσεις	Ελληνική Ένωση Τραπεζών (*hba.gr*) UN Global Compact (*unglobalcompact.org*) ΕΒΑΔ: Διεθνείς Συμμετοχές και Εναρμόνιση με Διεθνή Πρότυπα>σελ.55-58 ΕΒΑΔ: Κοινωνικές Δράσεις-Εθελοντισμός>σελ.242 ΕΒΑΔ: Πολιτισμός, Περιβάλλον και Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας>σελ.279 ΕΒΑΔ: Ανάδειξη της Άυλης Πολιτιστικής Κληρονομιάς>σελ.247 ΕΒΑΔ: Δίκτυο Μουσείων>σελ.248-250	-	✓
	102-14 Δήλωση του υψηλότερα ιστάμενου υπευθύνου λήψης αποφάσεων	ΕΒΑΔ: Μήνυμα Προέδρου>σελ.9-11 ΕΒΑΔ: Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου>σελ.12-14	-	✓
	102-16 Αξίες, αρχές, πρότυπα και κώδικες συμπεριφοράς	ΕΒΑΔ: Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας>σελ.54 ΕΒΑΔ: Εταιρική Διακυβέρνηση>σελ.63-78 *piraeusbankgroup.com*> Ενημέρωση Επενδυτών> Εταιρική Διακυβέρνηση>Εσωτερικός Κανονισμός Εταιρικής Διακυβέρνησης και Λειτουργίας, Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας	-	✓
	102-18 Δομή διακυβέρνησης	ΕΟΕ: Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης>σελ.37 ΕΒΑΔ: Εταιρική Διακυβέρνηση>σελ.63-78	-	✓
	102-40 Κατάλογος ομάδων ενδιαφερόμενων μερών	ΕΒΑΔ: Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη>σελ.48-53	-	✓
	102-41 Συλλογικές συμβάσεις	ΕΒΑΔ: Κατανομή με Βάση τον Τύπο Απασχόλησης και τη Σύμβαση Εργασίας>σελ.221	-	✓
	102-42 Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών	ΕΒΑΔ: Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη>σελ.48-53	-	✓
	102-43 Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	ΕΒΑΔ: Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη>σελ.48-53	-	✓
	102-44 Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν	ΕΒΑΔ: Μεθοδολογία Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων>σελ.41-45 ΕΒΑΔ: Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη>σελ.48-53	-	✓
	102-45 Οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις	ΕΟΕ: σημείωση 29>Επενδύσεις σε Ενοποιούμενες Εταιρείες>σελ.338 ΕΒΑΔ: Μεθοδολογία Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων>σελ.41-45	-	✓
	102-46 Καθορισμός του περιεχομένου του απολογισμού και των ορίων των θεμάτων	ΕΒΑΔ: Μεθοδολογία Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων>σελ.41-45	-	✓

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Έκθεσης ή Παραπομπή	Παράλειψη	ΕΔ
GRI 101: Οι Βάσεις				
Γενικές Δημοσιοποιήσεις (Επιλογή "Core")				
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις	102-47 Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	ΕΒΑΔ: Μεθοδολογία Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων>σελ.41 ΕΒΑΔ: Παρουσίαση Δεικτών κατά GRI: «Ουσιαστικά Θέματα»>σελ.292	-	✓
	102-48 Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	ΕΒΑΔ: Σύνταξη ΕΒΑΔ κατά πρότυπο GRI (κατάργηση προτύπου ISO 26000)>σελ.41 και Αναθεώρηση στοιχείων 2017>σελ.288	-	✓
	102-49 Αλλαγές στη διαδικασία έκδοσης απολογισμού	ΕΒΑΔ: Μεθοδολογία Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων>σελ.41	-	✓
	102-50 Περίοδος αναφοράς	01.01.2018-31.12.2018	-	✓
	102-51 Ημερομηνία πιο πρόσφατου προηγούμενου απολογισμού	29.06.2018	-	✓
	102-52 Κύκλος απολογισμού	Ετήσιος	-	✓
	102-53 Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον απολογισμό	Εταιρική Ανάπτυξη και Ενημέρωση Επενδυτών> investor_relations@piraeusbank.gr	-	✓
	102-54 Ισχυρισμός για τα κριτήρια συμφωνίας	ΕΒΑΔ: Μεθοδολογία Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων>σελ.41	-	✓
	102-55 Πίνακας Περιεχομένων GRI	ΕΒΑΔ: Παρουσίαση Δεικτών κατά GRI>σελ.290	-	✓
	102-56 Εξωτερική διασφάλιση	ΕΒΑΔ: Δήλωση Ανεξάρτητης Διασφάλισης>σελ.19	-	✓
Ουσιαστικά Θέματα				
Προστασία προσωπικών δεδομένων (Q6)				
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	ΕΒΑΔ: Πίνακας Ορίων Επίδρασης>σελ.44-45 ΕΒΑΔ: Προστασία Προσωπικών Δεδομένων> σελ.180-182	-	✓
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	ΕΒΑΔ: Προστασία Προσωπικών Δεδομένων> σελ.181-185		✓
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	ΕΒΑΔ: Προστασία Προσωπικών Δεδομένων> σελ.181-185		✓
GRI 418: Απόρρητο Πελατών	418-1 Ουσιαστικές καταγγελίες που αφορούν τις παραβιάσεις του απόρρητου πελατών και τις απώλειες δεδομένων πελατών	ΕΒΑΔ: Προστασία Προσωπικών Δεδομένων> σελ.183		✓
Αξιοποίηση νέων τεχνολογιών (Q2)				
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	ΕΒΑΔ: Πίνακας Ορίων Επίδρασης>σελ.44-45 ΕΒΑΔ: Αξιοποίηση των Νέων Τεχνολογιών για την Αναβάθμιση της Εξυπηρέτησης Πελατών>σελ.185-188 ΕΒΑΔ: Τεχνολογία Ομίλου>σελ.152	-	✓

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Έκθεσης ή Παραπομπή	Παράλειψη	ΕΔ
GRI 101: Οι Βάσεις				
Ουσιαστικά Θέματα				
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	ΕΒΑΔ: Αξιοποίηση των Νέων Τεχνολογιών για την Αναβάθμιση της Εξυπηρέτησης Πελατών>σελ.185-188 ΕΒΑΔ: Τεχνολογία Ομίλου>σελ.153-162		✓
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	ΕΒΑΔ: Αξιοποίηση των Νέων Τεχνολογιών για την Αναβάθμιση της Εξυπηρέτησης Πελατών>σελ.185-188 ΕΒΑΔ: Τεχνολογία Ομίλου>σελ.153-162		✓
Δεν υπάρχει διαθέσιμο Πρότυπο GRI	Δείκτης Τράπεζας Πειραιώς: Χρήση ψηφιακών καναλιών εξυπηρέτησης (το ποσοστό συναλλαγών που πραγματοποιείται σε ψηφιακά κανάλια σε σχέση με τον συνολικό αριθμό συναλλαγών). Δείκτης Gartner: Αναλογία λειτουργικών δαπανών έναντι επενδυτικών δαπανών πληροφορικής	ΕΒΑΔ: Αξιοποίηση των Νέων Τεχνολογιών για την Αναβάθμιση της Εξυπηρέτησης Πελατών>σελ.186 ΕΒΑΔ: Τεχνολογία Ομίλου>σελ.152-153		✓
Διαχείριση κινδύνων (Q8)				
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	ΕΒΑΔ: Πίνακας Ορίων Επίδρασης>σελ.44-45 ΕΒΑΔ: Διαχείριση Κινδύνων>σελ.87 ΕΒΑΔ: Κλιματικός Κίνδυνος-Κλιματική Έκθεση>σελ.276	-	✓
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	ΕΒΑΔ: Διαχείριση Κινδύνων>σελ.87 ΕΒΑΔ: Κλιματικός Κίνδυνος-Κλιματική Έκθεση>σελ.276		✓
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	ΕΒΑΔ: Διαχείριση Κινδύνων>σελ.87 ΕΒΑΔ: Κλιματικός Κίνδυνος-Κλιματική Έκθεση>σελ.276		✓
GRI 201: Οικονομική Επίδοση	201-2 Χρηματοοικονομικές επιπτώσεις και άλλοι κίνδυνοι και ευκαιρίες που αναδεικνύονται λόγω της κλιματικής αλλαγής	ΕΒΑΔ: Κλιματικός Κίνδυνος-Κλιματική Έκθεση>σελ.276		✓
Εταιρική διακυβέρνηση (Q7)				
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	ΕΒΑΔ: Πίνακας Ορίων Επίδρασης>σελ.44-45 ΕΒΑΔ: Εταιρική Διακυβέρνηση>σελ.63-78	-	✓
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	ΕΒΑΔ: Εταιρική Διακυβέρνηση>σελ.63-78		✓
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	ΕΒΑΔ: Εταιρική Διακυβέρνηση>σελ.63-78		✓
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις	102-22 Σύνθεση του ανώτατου διοικητικού οργάνου και των επιτροπών του	ΕΒΑΔ: Εταιρική Διακυβέρνηση>σελ.63-78		✓

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση		Ενότητα Έκθεσης ή Παραπομπή	Παράλειψη	ΕΔ
GRI 101: Οι Βάσεις					
Ουσιαστικά Θέματα					
Κοινωνικά και περιβαλλοντικά υπεύθυνα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες (Q3)			 		
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	ΕΒΑΔ: Πίνακας Ορίων Επίδρασης>σελ.44-45 ΕΒΑΔ: Green Banking & Developments Programs>σελ.132-139	-	✓
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	ΕΒΑΔ: Green Banking & Developments Programs>σελ.132-139		✓
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	ΕΒΑΔ: Green Banking & Developments Programs>σελ.132-139		✓
FS: Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων	FS-8	Χρηματική αξία προϊόντων και υπηρεσιών τα οποία είναι σχεδιασμένα για συγκεκριμένα περιβαλλοντικά οφέλη ανά επιχειρηματικό τομέα και ταξινομημένα ανά σκοπό	ΕΒΑΔ: Green Banking & Developments Programs>σελ.136		✓
Διασφάλιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων μέσα σε ένα ασφαλές και σύγχρονο περιβάλλον εργασίας (Q11)			 		
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	ΕΒΑΔ: Πίνακας Ορίων Επίδρασης>σελ.44-45 ΕΒΑΔ: Ανθρώπινα Δικαιώματα στον Χώρο Εργασίας>σελ.226-227	-	✓
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	ΕΒΑΔ: Ανθρώπινα Δικαιώματα στον Χώρο Εργασίας>σελ.226-227		✓
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	ΕΒΑΔ: Ανθρώπινα Δικαιώματα στον Χώρο Εργασίας>σελ.226-227		✓
GRI 412: Αξιολόγηση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων	412-2	Κατάρτιση των εργαζόμενων σχετικά με τις πολιτικές και τις διαδικασίες για τα ανθρώπινα δικαιώματα	ΕΒΑΔ: Ανθρώπινα Δικαιώματα στον Χώρο Εργασίας>σελ.227		✓
Προώθηση της υλικής και άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς της χώρας (Q15)					
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	ΕΒΑΔ: Πίνακας Ορίων Επίδρασης >σελ.44-45 ΕΒΑΔ: Δίκτυο Μουσείων>σελ.247-256	-	✓

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση		Ενότητα Έκθεσης ή Παραπομπή	Παράλειψη	ΕΔ
GRI 101: Οι Βάσεις					
Ουσιαστικά Θέματα					
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	ΕΒΑΔ: Δίκτυο Μουσείων>σελ.247-256	-	✓
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	ΕΒΑΔ: Δίκτυο Μουσείων>σελ.247-256		✓
GRI 203: Έμμεσες Οικονομικές Επιπτώσεις	203-1	Επενδύσεις σε υποδομή και υποστηριζόμενες υπηρεσίες	*piop.gr* ΕΒΑΔ: Ενδυνάμωση της Κοινωνίας>σελ.54 ΕΒΑΔ: Ανάδειξη της Άυλης Πολιτιστικής Κληρονομιάς>σελ.247 ΕΒΑΔ: Δίκτυο Μουσείων>σελ.248 ΕΒΑΔ: Ιστορικό Αρχείο>σελ.250, Βιβλιοθήκη>σελ.251, Εκπαίδευση>σελ.254 ΕΒΑΔ: Πολιτισμός, Περιβάλλον και Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας>σελ.279		✓
	203-2	Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις	*piop.gr* ΕΒΑΔ: Δίκτυο Μουσείων>σελ.249-250		✓
Υποστήριξη τοπικών κοινωνιών μέσω του Δικτύου Μουσείων του Πολιτιστικού Ιδρύματος Ομίλου Πειραιώς (ΠΙΟΠ) (Q14)					
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	ΕΒΑΔ: Πίνακας Ορίων Επίδρασης>σελ.44-45 ΕΒΑΔ: Δίκτυο Μουσείων>σελ.247-256	-	✓
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	ΕΒΑΔ: Δίκτυο Μουσείων>σελ.247-256		✓
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	ΕΒΑΔ: Δίκτυο Μουσείων>σελ.247-256		✓
GRI 203: Έμμεσες Οικονομικές Επιπτώσεις	203-1	Επενδύσεις σε υποδομή και υποστηριζόμενες υπηρεσίες	*piop.gr* ΕΒΑΔ: Ενδυνάμωση της Κοινωνίας>σελ.54 ΕΒΑΔ: Ανάδειξη της Άυλης Πολιτιστικής Κληρονομιάς>σελ.247 ΕΒΑΔ: Δίκτυο Μουσείων>σελ.248 ΕΒΑΔ: Ιστορικό Αρχείο>σελ.250, Βιβλιοθήκη>σελ.251, Εκπαίδευση>σελ.254 ΕΒΑΔ: Πολιτισμός, Περιβάλλον και Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας>σελ.279		✓
	203-2	Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις	*piop.gr* ΕΒΑΔ: Δίκτυο Μουσείων>σελ.249-250		✓

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση		Ενότητα Έκθεσης ή Παραπομπή	Παράλειψη	ΕΔ
GRI 101: Οι Βάσεις					
Ουσιαστικά Θέματα					
Δημιουργία οικονομικής αξίας (Q1)					
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	ΕΒΑΔ: Πίνακας Ορίων Επίδρασης>σελ.44-45 ΕΒΑΔ: Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου> σελ.12-14 ΕΒΑΔ: Δημιουργία Οικονομικής Αξίας>σελ.241	-	✓
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	ΕΒΑΔ: Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου> σελ.12-14 ΕΒΑΔ: Δημιουργία Οικονομικής Αξίας>σελ.241		✓
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	ΕΒΑΔ: Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου> σελ.12-14 ΕΒΑΔ: Δημιουργία Οικονομικής Αξίας>σελ.241		✓
GRI 201: Οικονομική Επίδοση	201-1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	ΕΒΑΔ: Δημιουργία Οικονομικής Αξίας> σελ.241-242		✓
Πρόσβαση στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες για όλους (Q4)					
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	ΕΒΑΔ: Πίνακας Ορίων Επίδρασης>σελ.44-45 ΕΒΑΔ: Πρόσβαση στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες για Όλους>σελ.189-191	-	✓
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	ΕΒΑΔ: Πρόσβαση στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες για Όλους>σελ.189-191		✓
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	ΕΒΑΔ: Πρόσβαση στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες για Όλους>σελ.189-191		✓
FS: Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες	FS-13	Σημεία πρόσβασης σε οικονομικά μειονεκτούσες ή με ολιγάριθμο πληθυσμό περιοχές κατά τύπο	ΕΒΑΔ: Πρόσβαση στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες για Όλους>σελ.189		✓
Βελτίωση περιβαλλοντικών επιδόσεων (Q13)					
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	ΕΒΑΔ: Πίνακας Ορίων Επίδρασης>σελ.44-45 *piraeusbankgroup.com*>Εταιρική Υπευθυνότητα> Περιβάλλον>Περιβαλλοντική Πολιτική *piraeusbankgroup.com*>Εταιρική Υπευθυνότητα> Περιβάλλον>Περιβαλλοντική Διαχείριση> Περιβαλλοντική Δήλωση της Τράπεζας Πειραιώς ΕΒΑΔ: Περιβαλλοντικό Πλαίσιο>σελ.264	-	✓

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση		Ενότητα Έκθεσης ή Παραπομπή	Παράλειψη	ΕΔ
GRI 101: Οι Βάσεις					
Ουσιαστικά Θέματα					
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	ΕΒΑΔ: Περιβαλλοντικό Πλαίσιο>σελ.264 ΕΒΑΔ: Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης>σελ. 265-267, 269		✓
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	ΕΒΑΔ: Περιβαλλοντικό Πλαίσιο>σελ.264 ΕΒΑΔ: Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης>σελ. 265 - 267, 269 ΕΒΑΔ: Πίνακας Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος της Τράπεζας Πειραιώς>σελ.272		✓
GRI 302: Ενέργεια	302-1	Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	ΕΒΑΔ: Κατανάλωση Ενέργειας>σελ.266 ΕΒΑΔ: Πίνακας Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος της Τράπεζας Πειραιώς>σελ.272		✓
	302-2	Κατανάλωση ενέργειας εκτός του οργανισμού	ΕΒΑΔ: Κατανάλωση Ενέργειας>σελ.266 ΕΒΑΔ: Πίνακας Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος της Τράπεζας Πειραιώς>σελ.272		✓
GRI 305: Εκπομπές Αερίων	305-1	Άμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (πεδίο εφαρμογής 1)	ΕΒΑΔ: Εκπομπές Αερίων Ρύπων>σελ.269 ΕΒΑΔ: Πίνακας Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος της Τράπεζας Πειραιώς>σελ.272		✓
	305-2	Ενέργεια έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου (πεδίο εφαρμογής 2)	ΕΒΑΔ: Εκπομπές Αερίων Ρύπων>σελ.269 ΕΒΑΔ: Πίνακας Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος της Τράπεζας Πειραιώς>σελ.272		✓
	305-3	Άλλες έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (πεδίο εφαρμογής 3)	ΕΒΑΔ: Εκπομπές Αερίων Ρύπων>σελ.269 ΕΒΑΔ: Πίνακας Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος της Τράπεζας Πειραιώς>σελ.272		✓
Νέα εταιρική κουλτούρα (Q12)			 		
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	ΕΒΑΔ: Πίνακας Ορίων Επίδρασης>σελ.44-45 ΕΒΑΔ: Ενιαία Εταιρική Κουλτούρα και Νέες Αξίες>σελ.217-219	-	✓
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	ΕΒΑΔ: Ενιαία Εταιρική Κουλτούρα και Νέες Αξίες>σελ.217-219		✓
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	ΕΒΑΔ: Ενιαία Εταιρική Κουλτούρα και Νέες Αξίες>σελ.217-219		✓
Δεν υπάρχει διαθέσιμο Πρότυπο GRI	Δείκτης Τράπεζας Πειραιώς: Απολογισμός Δράσεων Εταιρικής Κουλτούρας		ΕΒΑΔ: Ενιαία Εταιρική Κουλτούρα και Νέες Αξίες>σελ.218		✓

Σημειώσεις:
ΕΒΑΔ: Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης & Δραστηριοτήτων 2018
ΕΟΕ: Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2018
ΕΔ: Εξωτερική Διασφάλιση
Στον παραπάνω πίνακα χρησιμοποιούνται σύντομες περιγραφές των δεικτών GRI για λόγους ανάγνωσης του πίνακα.
Για αναλυτικότερη περιγραφή ακολουθήστε το link *https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-download-center/*

www.piraeusbankgroup.com/annual-report