

# Έκθεση Δραστηριοτήτων 2017

[www.piraeusbankgroup.com/annual-report](http://www.piraeusbankgroup.com/annual-report)

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ



Για τη συγκέντρωση των στοιχείων που παρουσιάζονται στην Έκθεση Δραστηριοτήτων 2017 συνεργάστηκαν όλες οι μονάδες της Τράπεζας Πειραιώς και οι θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

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

Θεανώ Κωτσαλένη  
Υβόννη Παπαγεωργίου  
Φυλλένια Διακουμή

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

Στοιχεία επικοινωνίας: Corporate Development & Investor Relations, Αμερικής 4, 105 64, Αθήνα, Τ: 210 3335026, [Investor\\_Relations@piraeusbank.gr](mailto:Investor_Relations@piraeusbank.gr)

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

Κατερίνα Πανούτσου  
Ελτίνα Αντωνίου  
Πέρσα Περγάμαλη  
Χάρις Βουλγαράκη

Concept & Σχεδιασμός MNP

Υλοποίηση, Σελιδοποίηση & Επιμέλεια Παραγωγής Easy dot  
Εκτύπωση Pressious Arvanitidis

Η Έκθεση Δραστηριοτήτων 2017 της Τράπεζας Πειραιώς τυπώθηκε σε χαρτιά Munken Lynx και Περγαμνή Διαφανή, που παράχθηκαν με φιλικές προς το περιβάλλον διαδικασίες.

Η Έκθεση Δραστηριοτήτων 2017 της Τράπεζας Πειραιώς είναι διαθέσιμη στη διεύθυνση:  
[www.piraeusbankgroup.com/annual-report](http://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.

# Έκθεση Δραστηριοτήτων 2017

[www.piraeusbankgroup.com/annual-report](http://www.piraeusbankgroup.com/annual-report)

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ



Η λέξη πράξη χρησιμοποιείται στα Ελληνικά για τους αριθμητικούς υπολογισμούς αλλά και για τις ανθρώπινες ενέργειες. Αυτό δεν είναι σύμπτωση αλλά απόδειξη για το ότι οι άνθρωποι και οι αριθμοί συνδέονται στενά.

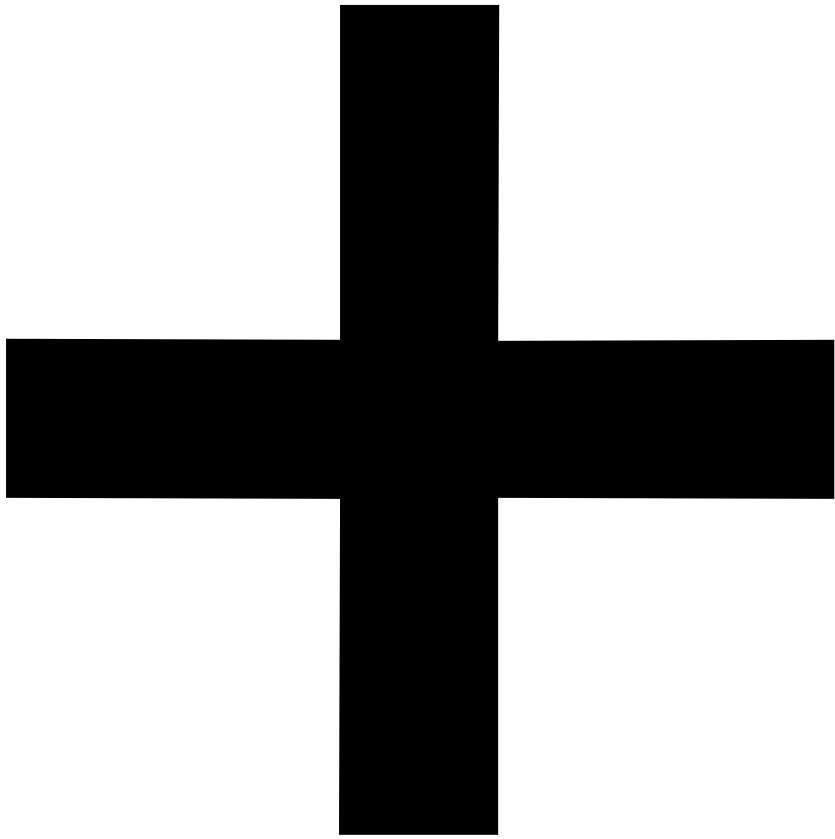
Στην Τράπεζα Πειραιώς, γνωρίζοντας καλά αυτή τη σχέση, προσηλωμένοι στις αξίες που μας διέπουν, λειτουργούμε με απόλυτη υπευθυνότητα και συνέπεια.

Κάθε πράξη μας αφορά τον άνθρωπο και διαμορφώνουμε τις δραστηριότητες του αύριο τοποθετώντας τον στο επίκεντρο των δράσεών μας. Για να είμαστε πάντα δίπλα του, με πράξεις.

# Περιεχόμενα

Ιστορική Διαδρομή	11
Το 2017 με μία ματιά	14
Όραμα και Αξίες	16
Επιλεγμένα Στοιχεία Έκθεσης Δραστηριοτήτων 2017	17
Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου	27
Ανάλυση Χρηματοοικονομικών Στοιχείων Ομίλου	35
Οικονομικές Εξελίξεις	43
Επισκόπηση Αγορών	46
Στόχοι και Προοπτικές	48
Κύρια Τραπεζική Δραστηριότητα-Piraeus Core Bank	53
Piraeus Legacy Unit	105
Τεχνολογία, Οργάνωση και Κεντρικές Εργασίες	117
Διαχείριση Κινδύνων	145

Το 2017 η Τράπεζα Πειραιώς εγκαινίασε ένα νέο πρότυπο εταιρικής κουλτούρας και τη διαμόρφωση νέων εταιρικών αξιών, για να ενεργοποιήσει τις δημιουργικές δυνάμεις των ανθρώπων της ώστε να ανταποκρίνονται με επιτυχία στις ευκαιρίες της νέας εποχής.



# Ιστορική Διαδρομή

## 1916-1991 ΤΑ ΠΡΩΤΑ ΧΡΟΝΙΑ

1. 1916: Έτος ίδρυσης της Τράπεζας Πειραιώς.
2. 1918: Οι μετοχές της Τράπεζας Πειραιώς εισάγονται στο Χρηματιστήριο Αθηνών.
3. 1963: Η Τράπεζα Πειραιώς εντάσσεται στον Όμιλο της Εμπορικής Τράπεζας της Ελλάδος.
4. 1975: Η Τράπεζα Πειραιώς, στο πλαίσιο του Ομίλου της Εμπορικής Τράπεζας της Ελλάδος, περνά υπό κρατικό έλεγχο.
5. 1991: Ιδιωτικοποίηση της Τράπεζας Πειραιώς.

## 1992-1999 ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ

### «ΚΡΙΣΙΜΗΣ ΜΑΖΑΣ»

1. 1993: Ίδρυση των εταιρειών Πειραιώς Leasing, Πειραιώς ΑΕΔΑΚ και Πειραιώς Ασφαλιστική Πρακτορειακή.
2. 1996: Ίδρυση της Tirana Bank στην Αλβανία.
3. 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.
4. 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.
5. 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 ΙΣΧΥΡΗ ΕΓΧΩΡΙΑ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΗΣ ΕΠΕΚΤΑΣΗ

- 2000: Ολοκλήρωση της συγχώνευσης, με απορρόφηση των Χίοςbank και Μακεδονίας-Θράκης από την Τράπεζα Πειραιώς. Δημιουργία της winbank, της 1ης ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής τραπεζικής πλατφόρμας στην Ελλάδα.
- 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.
- 2002: Ολοκλήρωση εξαγοράς του 57,8% της ETBAbank.
- 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.
- 2004: Συγχώνευση με απορρόφηση της Δεβλέτογλου ΑΧΕΠΕΥ από τη Σίγμα ΑΧΕΠΕΥ και της ETBA Πρακτορειακής από την Πειραιώς Πρακτορειακή.
- 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).
- 2006: Συγχώνευση και λειτουργική ενοποίηση Καταστημάτων Τράπεζας Πειραιώς στη Βουλγαρία με την Piraeus Bank Bulgaria.
- 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.
- 2008: Δημιουργία της Τράπεζας Πειραιώς (Κύπρου) Λτδ.

## 2009-2016 ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΡΙΣΗΣ

- 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 AEEZ, θυγατρική της Ergo International και μέλος του Ομίλου Munich Re.
- 2010: Δημιουργία της winbank Direct ([www.winbankdirect.gr](http://www.winbankdirect.gr)), του 1ου online καναλιού πώλησης τραπεζικών προϊόντων στην Ελλάδα.
- 2011: Ολοκλήρωση ΑΜΚ ύψους €0,8 δισ. Έκδοση πρόσθετων προνομιούχων μετοχών χωρίς ψήφο, ύψους €380 εκατ., υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου, στο πλαίσιο του 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.
- 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.
- 2013: Απόκτηση των καταθέσεων, δανείων, καταστημάτων και ανθρώπινου δυναμικού στην Ελλάδα της Τράπεζας Κύπρου, της Cyrgus Popular Bank και της Ελληνικής Τράπεζας. Υπογραφή συμφωνίας πώλησης του ποσοστού συμμετοχής (93,27%) της Τράπεζας Πειραιώς στο μετοχικό κεφάλαιο της ΑTEbank 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 ΑTEbank, της Ελληνικής Τράπεζας, της Τράπεζας Κύπρου και της Cyrgus 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.
- 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, ενώ ολοκληρώθηκε η ενοποίηση των συστημάτων της Geniki Bank στο ενιαίο περιβάλλον των συστημάτων πληροφορικής του Ομίλου Πειραιώς.
- 2015: Απόκτηση του «υγιούς» τμήματος της Πανελληνίας Τράπεζας ΑΕ. Η ενοποίηση

των συστημάτων της Πανελληνίας 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 III 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 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 ομολογίων που καλύφθηκαν αποκλειστικά από το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας.

8. 2016: Η Τράπεζα Πειραιώς αποπλήρωσε τις τελευταίες εγγυήσεις του Ελληνικού Δημοσίου (Πυλώνας II), που χρησιμοποιούσε για την άντληση ρευστότητας στο πλαίσιο του Ν.3723/2008. Με τη λήξη των εγγυήσεων του Πυλώνα II, 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 ΔΣ της. Ανακοινώθηκε η σύναψη συμφωνίας για την πώληση των μετοχών της θυγατρικής Κύπρου, Τράπεζα Πειραιώς Κύπρου Λτδ. Τον Νοέμβριο, το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας Πειραιώς εξέλεξε τον κ. Γεώργιο Χαντζηνικολάου ως Πρόεδρό του. Ανακοινώθηκε η πώληση 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. Η Τράπεζα Πειραιώς, πρωτοπόρος στην ελληνική αγορά, εισήγαγε ένα νέο μοντέλο πλήρως αυτοματοποιημένου ηλεκτρονικού καταστήματος (e-branch) που παρέχει ολοκληρωμένο φάσμα τραπεζικών συναλλαγών και μοναδική τραπεζική εμπειρία.

# Το 2017 με μία ματιά

Η Τράπεζα Πειραιώς ολοκλήρωσε τη συνολική αναδιοργάνωση του Διοικητικού Συμβουλίου της, ενισχύοντας την εταιρική διακυβέρνηση με μέλη που διαθέτουν ηγετική και διεθνή χρηματοοικονομική εμπειρία. Παράλληλα, με Διευθύνοντα Σύμβουλο τον κ. Χρήστο Μεγάλου, έχει αναδιοργανώσει σε σημαντικό βαθμό την ανώτατη διοικητική διάρθρωσή της σε επίπεδο εκτελεστικής ομάδας, επανεξετάζοντας διεξοδικά όλες τις λειτουργίες και τις πολιτικές της.

## Ιανουάριος 2017

Σε συνέχεια συμφωνίας για την πώληση ποσοστού στην Trastor ΑΕΕΑΠ, το ποσοστό της Τράπεζας Πειραιώς στην εταιρεία διαμορφώνεται σε 39% από 58%.

## Φεβρουάριος 2017

Ολοκληρώνεται ο ανασχεδιασμός της υπηρεσίας winbank web banking για επιχειρήσεις.

## Μάρτιος 2017

Στις 8 Μαρτίου 2017, το ΔΣ της Τράπεζας Πειραιώς εκλέγει ομόφωνα τον κ. Χρήστο Μεγάλου ως νέο Διευθύνοντα Σύμβουλο.

## Απρίλιος 2017

Επεκτείνοντας την υφιστάμενη συνεργασία με τον Όμιλο της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων, η Τράπεζα Πειραιώς προχωρεί σε υπογραφή 2 συμβάσεων συνολικού ύψους €270 εκατ., για τη χρηματοδότηση πάνω από 1.000 μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων από όλους τους κλάδους της οικονομίας.

## Μάιος 2017

Στις 24 Μαΐου 2017, η Τράπεζα Πειραιώς ανακοινώνει το στρατηγικό της σχέδιο μέχρι το 2020 με την επωνυμία "Agenda 2020". Το σχέδιο θέτει ένα πλήρες πλαίσιο στρατηγικών προτεραιοτήτων που σε συνδυασμό με την εστιασμένη και αποτελεσματική υλοποίηση παρέχουν ξεκάθαρη πορεία πλήρους επανάκτησης των δυνατοτήτων της Τράπεζας.

Εγκαινιάζεται η λειτουργία της πρωτοποριακής ιστοσελίδας *properties4sale.gr* για πώληση ακινήτων.

## Ιούνιος 2017

Η Τακτική ΓΣ των Μετόχων της Τράπεζας εκλέγει νέο 11μελές ΔΣ (συμπεριλαμβανομένου του εκπροσώπου του ΤΧΣ) με 3ετή θητεία και ορίζει 5 μέλη του ως ανεξάρτητα, σύμφωνα με τον Ν.3016/2002.

## Ιούλιος 2017

Ολοκληρώνεται με επιτυχία η πρώτη ανοιχτή ηλεκτρονική δημοπρασία ακινήτων μέσω του *properties4sale.gr*, που εγκαινιάσε η Τράπεζα Πειραιώς για την πώληση ιδιόκτητων ακινήτων της. Το *properties4sale.gr* ξεκίνησε τη λειτουργία του παρουσιάζοντας προς πώληση τα πρώτα 58 ακίνητα ιδιοκτησίας Πειραιώς.

## Αύγουστος 2017

Ανακοινώνεται η ανανέωση της συμφωνίας συνεργασίας με την NN Hellas στον τομέα του Bancassurance.

Η Τράπεζα Πειραιώς και η UnionPay International συνεργάζονται και εισάγουν για πρώτη φορά το QuickPass στη Νότια Ευρώπη.

## Σεπτέμβριος 2017

Ανακοινώνεται η σύναψη συμφωνίας για την πώληση της θυγατρικής της Piraeus Bank Beograd στη Σερβία προς τη Direktna Banka AD.

## Οκτώβριος 2017

Η Τράπεζα Πειραιώς ανακοινώνει την έκδοση καλυμμένου ομολόγου 5ετούς διάρκειας και ύψους €0,5 δισ., το οποίο εντάσσεται στο πλαίσιο του Προγράμματος Καλυμμένων Ομολογιών της Τράπεζας Πειραιώς ύψους €10 δισ. Πρόκειται για την πρώτη έκδοση καλυμμένων ομολογιών από την Τράπεζα Πειραιώς και για την πρώτη φορά που διεθνείς υπερεθνικοί χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί επενδύουν σε καλυμμένα ομόλογα τα οποία έχουν εκδοθεί από ελληνικές τράπεζες από την έναρξη της οικονομικής κρίσης.

## Νοέμβριος 2017

Η Τράπεζα Πειραιώς ανακοινώνει την πώληση της θυγατρικής της «Olympic Εμπορικές και Τουριστικές Επιχειρήσεις Ανώνυμη Εταιρεία (Olympic)».

Ξεκινάει το έργο με την επωνυμία "Horizon", το οποίο αφορά συγκεκριμένο στρατηγικό πλάνο επανεξέτασης των εξόδων από μηδενική βάση, όπου σχεδιάζονται συγκεκριμένες παρεμβάσεις για το λειτουργικό μοντέλο της Τράπεζας Πειραιώς σε 4 βασικούς πυλώνες: προσβασιμότητα πελάτη, διαδικασίες εξυπηρέτησης, ψηφιοποίηση και θεσμοθέτηση νέου πλαισίου προμηθειών.

## Δεκέμβριος 2017

Η Τράπεζα Πειραιώς ανακοινώνει ότι κατέληξε σε συμφωνία με την JC Flowers & Co. για την πώληση του συνόλου του μετοχικού κεφαλαίου της θυγατρικής της στη Ρουμανία, Piraeus Bank Romania SA.

# Όραμα και Αξίες

Η Τράπεζα Πειραιώς, από την πρώτη θέση που βρίσκεται σήμερα, προσηλωμένη στο όραμά της να αποτελεί την πλέον αξιόπιστη τράπεζα στην Ελλάδα, προσδιορίζει το μέλλον βασιζόμενη στις αξίες 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 αιεφόρο 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.

Δραστηριοποίηση στην Ελλάδα, με πρωταγωνιστική θέση στην αγορά,  
με **30%** μερίδιο αγοράς σε καταθέσεις και δάνεια.

Ηγετική παρουσία στη χρηματοδότηση των επιχειρήσεων  
με μερίδιο αγοράς **35%**

**753** καταστήματα<sup>1</sup> (από συνεχιζόμενες δραστηριότητες)  
**620** στην Ελλάδα και **133** στο εξωτερικό

**15.115** εργαζόμενοι<sup>1</sup> (από συνεχιζόμενες δραστηριότητες) **13.253** στην Ελλάδα  
και **1.862** στο εξωτερικό, νέοι σε ηλικία (42 έτη μέσος όρος ηλικίας),  
εξοικειωμένοι με την τεχνολογία, άρτια εκπαιδευμένοι,  
ευέλικτοι ως προς την υιοθέτηση νέων μεθόδων και πρακτικών

Πρωτοπόρος σε θέματα ενίσχυσης της αγροτικής  
και πράσινης επιχειρηματικότητας

Πρωτοπόρος στο πεδίο της φιλικής προς το περιβάλλον  
και τους χρήστες ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω της ολοκληρωμένης  
πλατφόρμας web banking της winbank

**5,2 εκατ.** πελάτες<sup>1</sup> στην Ελλάδα

Σταθερή θέση μεταξύ των πρώτων σε κατάταξη τραπεζών  
στην Ελλάδα ως προς την ικανοποίηση και την αφοσίωση των πελατών

Προσφορά στην κοινωνία, στον πολιτισμό και στο περιβάλλον μέσω συστηματοποιημένου  
και προσδιορισμένου πλαισίου δράσεων και πρωτοβουλιών.

**Επιλεγμένα στοιχεία Έκθεσης Δραστηριοτήτων 2017**

<sup>1</sup> Στοιχεία 31<sup>ης</sup> Δεκεμβρίου 2017

87,9

81,5

67,4

2015

2016

2017

**Σύνολο ενεργητικού Ομίλου (€ δισ.)\***

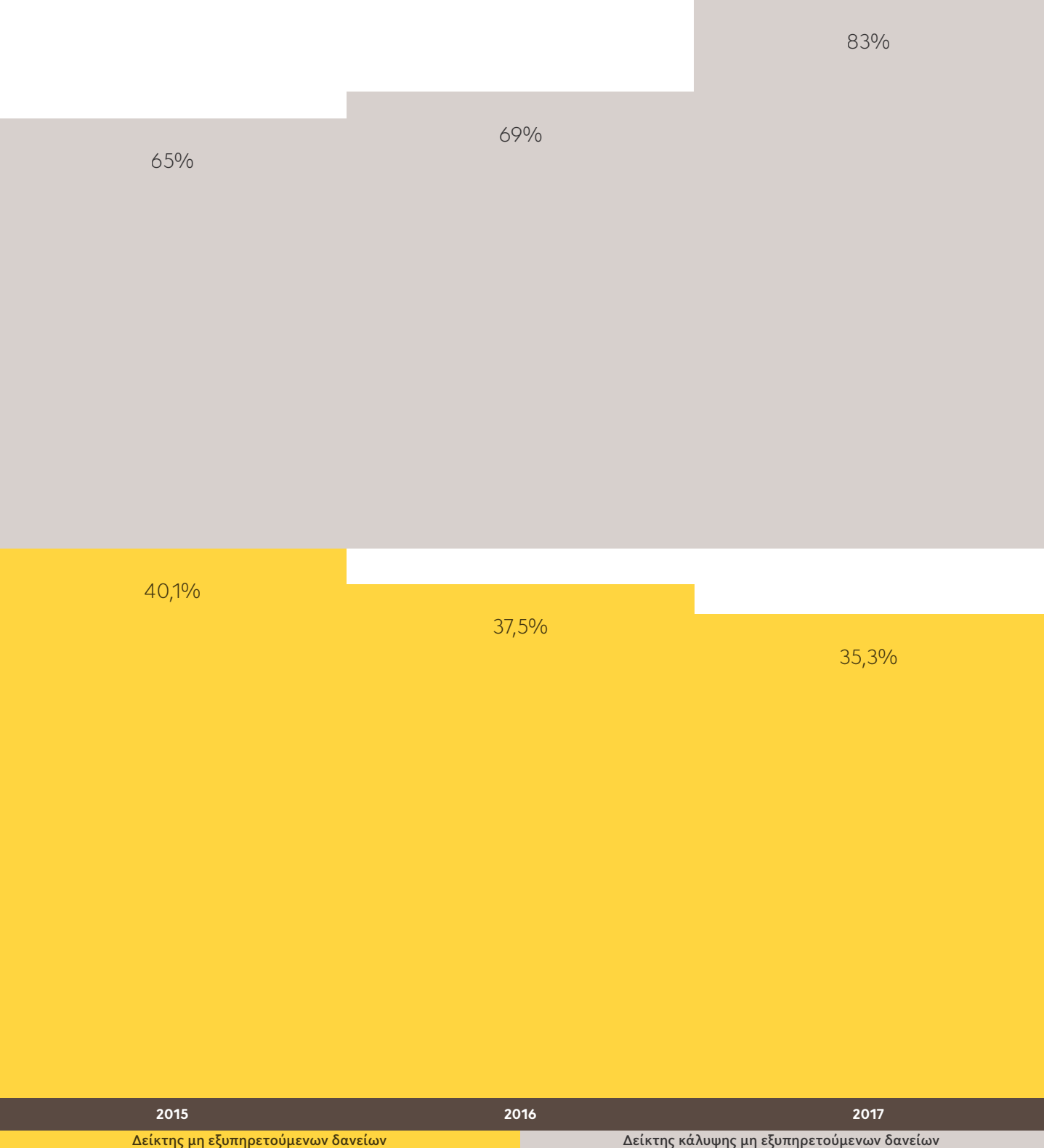
\*Η εξέλιξη των μεγεθών ενσωματώνει την αποεπένδυση δραστηριοτήτων σύμφωνα με το εγκεκριμένο Σχέδιο Αναδιάρθρωσης της Τράπεζας Πειραιώς.



**Δάνεια μετά από προβλέψεις και καταθέσεις Ομίλου (€ δισ.)\***

\*Η εξέλιξη των μεγεθών ενσωματώνει την αποεπένδυση δραστηριοτήτων σύμφωνα με το εγκεκριμένο Σχέδιο Αναδιάρθρωσης της Τράπεζας Πειραιώς.

\*\*Στα δάνεια μετά από προβλέψεις δεν συμπεριλαμβάνεται το εποχικό δάνειο προς τον ΟΠΕΚΕΠΕ.



**Δείκτης μη εξυπηρετούμενων δανείων\***  
**Δείκτης κάλυψης μη εξυπηρετούμενων δανείων\*\***

\*Στον δείκτη μη εξυπηρετούμενων δανείων δεν συμπεριλαμβάνεται το εποχικό δάνειο προς τον ΟΠΕΚΕΠΕ.

\*\*Ο δείκτης κάλυψης μη εξυπηρετούμενων δανείων Δεκ. 2017 είναι pro forma για Δ.Π.Χ.Α. 9.

52%

48%

47%

54%

55%

55%

2015

2016

2017

Δείκτης μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων

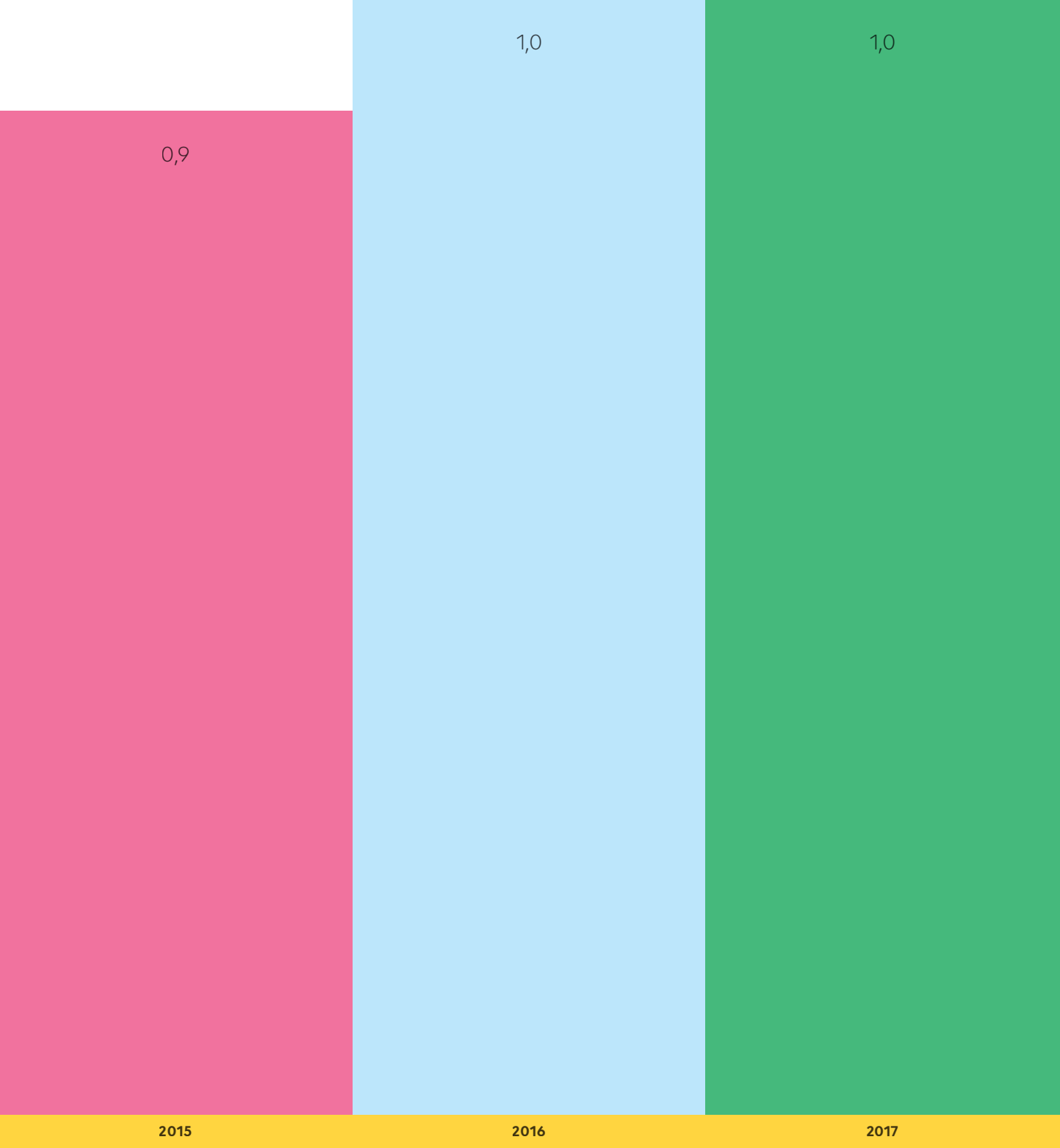
Δείκτης κάλυψης μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων

**Δείκτης μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων\***

**Δείκτης κάλυψης μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων\*\***

\* Στον δείκτη μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων δεν συμπεριλαμβάνεται το εποχικό δάνειο προς τον ΟΠΕΚΕΠΕ.

\*\*Ο δείκτης κάλυψης μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων Δεκ. 2017 είναι pro forma για Δ.Π.Χ.Α. 9.



*Κέρδη προ προβλέψεων Ομίλου (€ δισ.)*

1,5

1,2

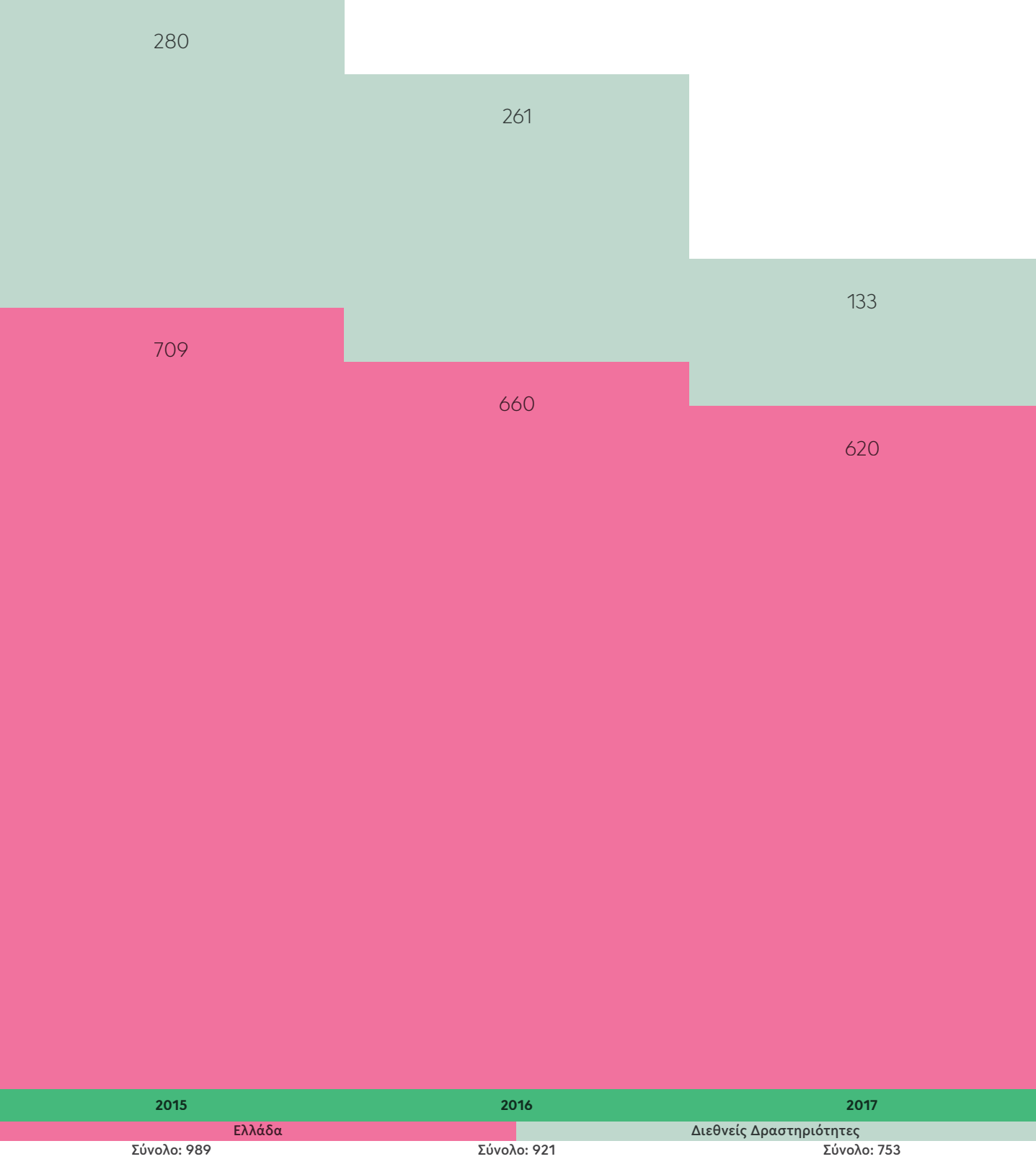
1,2

2015

2016

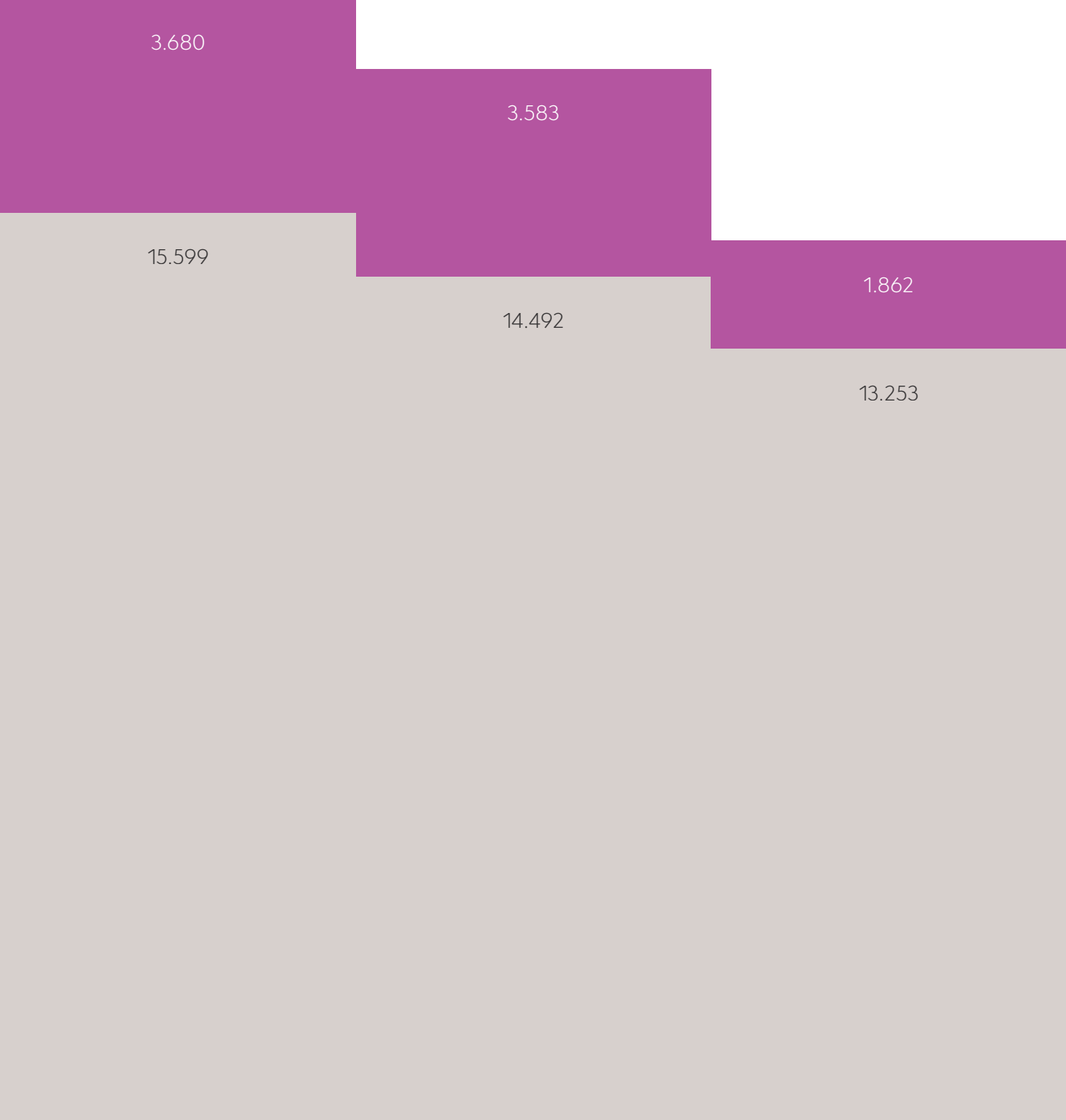
2017

*Λειτουργικά έξοδα Ομίλου (€ δισ.)*



**Δίκτυο καταστημάτων Ομίλου\***

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



2015

2016

2017

Ελλάδα

Διεθνείς Δραστηριότητες

Σύνολο: 19.279

Σύνολο: 18.075

Σύνολο: 15.115

**Ανθρώπινο δυναμικό Ομίλου (κύριες εργασίες)\***

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

15,7%

15,4%

Δεκ. 2017

1<sup>ο</sup> Ιαν. 2018 pro forma Δ.Π.Χ.Α. 9

**Δείκτης κεφαλαίου κοινών μετοχών Κατηγορίας I (Common Equity Tier-1) Ομίλου\***

\*Συμπεριλαμβάνονται οι αποεπενδύσεις σε εξέλιξη κατά την 31<sup>η</sup> Δεκ. 2017.

# Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου



Η ελληνική οικονομία επέστρεψε σε ανάπτυξη το 2017. Το πραγματικό ΑΕΠ αυξήθηκε κατά 1,4%, η ανεργία υποχώρησε στο 21,5% και ο δείκτης οικονομικού κλίματος αναρριχήθηκε στο υψηλότερο επίπεδο από το 2014. Το ΑΕΠ αναμένεται να αυξηθεί κατά περίπου 2% ετησίως από το 2018 και εξής.

Οι βελτιωμένες προοπτικές για την εγχώρια οικονομία ενίσχυσαν το οικονομικό κλίμα και οδήγησαν σε αύξηση των τραπεζικών καταθέσεων το 2017, σε αναβάθμιση της διεθνούς πιστοληπτικής ικανότητας της Ελληνικής Δημοκρατίας και σε διαδοχικές μειώσεις της εξάρτησης των ελληνικών τραπεζών από τον μηχανισμό έκτακτης ενίσχυσης ρευστότητας ELA. Επίσης, η μείωση των αποδόσεων των κρατικών ομολόγων επέτρεψε την επιστροφή της Ελληνικής Δημοκρατίας στις διεθνείς αγορές μετά από πολυετή απουσία. Ταυτόχρονα, και οι ελληνικές τράπεζες επέστρεψαν στις διεθνείς χρηματοπιστωτικές αγορές, εκδίδοντας καλυμμένα ομόλογα.

Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα παρουσίασε κατά το 2017 οργανική κερδοφορία, διατήρηση της κεφαλαιακής επάρκειας σε ικανοποιητικά επίπεδα, μείωση της εξάρτησης από τη χρηματοδότηση μέσω Ευρωσυστήματος και διεύρυνση των πηγών χρηματοδότησής του, ενώ σημαντική εξέλιξη ήταν η υποχώρηση του υπολοίπου μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (ΜΕΑ).

Όσον αφορά τις χορηγήσεις της ελληνικής τραπεζικής αγοράς, ο ετήσιος ρυθμός μεταβολής της χρηματοδότησης του εγχώριου ιδιωτικού τομέα τον Δεκέμβριο 2017 διαμορφώθηκε στο -0,8% στα €184 δισ. από -1,5% αντίστοιχα το 2016. Ο δείκτης δανείων προς καταθέσεις της ελληνικής τραπεζικής αγοράς βελτιώθηκε σε 111% τον Δεκέμβριο 2017 από 120% ένα έτος νωρίτερα.

Το 2017 παρατηρήθηκε αύξηση των τραπεζικών καταθέσεων επιχειρήσεων και νοικοκυριών, ως αποτέλεσμα της ανάκαμψης της οικονομικής δραστηριότητας και της σταδιακής ανάκτησης της εμπιστοσύνης προς

το τραπεζικό σύστημα με τη χαλάρωση των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων. Οι καταθέσεις της εγχώριας αγοράς κατά το 2017 αυξήθηκαν κατά 5% και διαμορφώθηκαν σε €137,8 δισ. Η εξάρτηση του συνόλου των ελληνικών τραπεζών από το Ευρωσύστημα μειώθηκε σε €33,7 δισ. στο τέλος Δεκεμβρίου 2017 από €67 δισ. ένα έτος νωρίτερα, εκ των οποίων ποσό €21,6 δισ. καλύφθηκε από τον έκτακτο μηχανισμό ρευστότητας ELA (-€22,1 δισ. σε ετήσια βάση) και €12,1 δισ. από αναχρηματοδότηση μέσω ΕΚΤ (-€10,9 δισ. σε ετήσια βάση).

Στις αρχές του 2018 ολοκληρώθηκε το πρόγραμμα ανταλλαγής ομολόγων EFSF/ESM που κατείχαν οι τράπεζες, στο πλαίσιο των βραχυπρόθεσμων μέτρων ελάφρυνσης του δημοσίου χρέους, με αποτέλεσμα την απομόχλευση των ισολογισμών τους και τη μείωση της εξάρτησής τους από τη χρηματοδότηση της κεντρικής τράπεζας.

Λαμβάνοντας υπόψη την εφαρμογή του οικονομικού προγράμματος προσαρμογής, τη συνεχή χαλάρωση των ελέγχων στην κίνηση κεφαλαίων, καθώς και την επικείμενη ολοκλήρωση του προγράμματος οικονομικής στήριξης της χώρας τον Αύγουστο 2018, οι ελληνικές τράπεζες είναι σε θέση να βελτιώσουν το προφίλ χρηματοδότησής τους και να ενισχύσουν περαιτέρω την καταθετική τους βάση.

Η αντιμετώπιση του υψηλού σωρευμένου αποθέματος ΜΕΑ αποτελεί την πλέον σημαντική πρόκληση για το ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Στα τέλη Νοεμβρίου 2016, η Τράπεζα της Ελλάδος (ΤτΕ) σε συνεργασία με τον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό (SSM) της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας δημοσιοποίησε τους επιχειρησιακούς στόχους για τη μείωση των ΜΕΑ των ελληνικών τραπεζών, οι οποίοι συνοδεύονται από βασικούς δείκτες απόδοσης. Τέθηκαν τριμηνιαίοι στόχοι από τον Ιούνιο 2016 έως το τέλος του 2017 και ετήσιοι για τα έτη 2018 και 2019. Τον Σεπτέμβριο 2017 αναθεωρήθηκαν οι επιχειρησιακοί στόχοι, στοχεύοντας σε μείωση των ΜΕΑ κατά 37% κατά την περίοδο Ιουνίου 2017-Δεκεμβρίου 2019, διαμορφώνοντας το αναμενόμενο υπόλοιπο των ΜΕΑ στα €64,6 δισ. στο τέλος του 2019. Ο νέος στόχος είναι χαμηλότερος κατά €2,2 δισ. σε σχέση με την υποβολή του Σεπτεμβρίου 2016. Οι στόχοι έχουν ενσωματωθεί στη στρατηγική των τραπεζών μέσω των επιχειρηματικών τους σχεδίων.

Στην κατεύθυνση αυτή, το θεσμικό πλαίσιο έχει εμπλουτισθεί και οι ελληνικές τράπεζες έχουν αναλάβει σημαντικές δράσεις. Συγκεκριμένα, τέθηκαν σε λειτουργία ηλεκτρονικές πλατφόρμες για τον εξωδικαστικό μηχανισμό ρύθμισης οφειλών και για πλειστηριασμούς ακινήτων, απλουστεύθηκε το θεσμικό πλαίσιο αδειοδότησης εταιρειών διαχείρισης πιστωτικών απαιτήσεων και πραγματοποιήθηκαν οι πρώτες πωλήσεις δανειακών χαρτοφυλακίων. Επίσης, διαμορφώθηκε το πλαίσιο προστασίας των τραπεζικών στελεχών από ποινικές διώξεις και ενισχύθηκαν τα δικαιώματα των πιστωτών, οι οποίοι κατέχουν εξασφαλίσεις.

Με στοιχεία Δεκεμβρίου 2017, το ύψος των ΜΕΑ μειώθηκε κατά 4,8% και 10% συγκριτικά με το τέλος Σεπτεμβρίου 2017 και Δεκεμβρίου 2016 αντίστοιχα, αγγίζοντας τα €95,7 δισ. ή το 43,1% των συνολικών ανοιγμάτων. Σε σχέση με τον Μάρτιο 2016, όπου τα ΜΕΑ έφθασαν στο υψηλότερο επίπεδο, παρατηρήθηκε μείωση κατά 12% ή €13 δισ. Η κάλυψη από προβλέψεις σε επίπεδο συστήματος έχει μειωθεί οριακά, αγγίζοντας το 47,4% τον Δεκέμβριο 2017 από 48,0% τον Σεπτέμβριο 2017, κυρίως λόγω των εκτεταμένων διαγραφών και πωλήσεων δανείων, οι οποίες είχαν υψηλή κάλυψη από προβλέψεις. Εφόσον συμπεριληφθεί στις προβλέψεις και η αξία των εξασφαλίσεων, η κάλυψη των ΜΕΑ που επιτυγχάνεται είναι σχεδόν πλήρης.

Τον Μάιο 2017, η Τράπεζα Πειραιώς ανακοίνωσε το στρατηγικό της σχέδιο έως το 2020 με την επωνυμία "Agenda 2020", με κύριους στόχους του: α) τη μείωση των δανείων σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών (NPLs) και των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (ΜΕΑ) βάσει των επιχειρησιακών στόχων 2017-2019, β) τη δημιουργία ενός κερδοφόρου και αειφόρου επιχειρηματικού μοντέλου, με ελκυστικές αποδόσεις για τους μετόχους μεσοπρόθεσμα, γ) τη διατήρηση ισχυρής κεφαλαιακής βάσης, και δ) την αποκατάσταση της αυτόνομης πρόσβασης σε χρηματοδότηση από τις αγορές.

Η "Agenda 2020" εμπεριέχει έξι συγκεκριμένες προτεραιότητες:

1. Μείωση των κινδύνων του ισολογισμού, η οποία επιτυγχάνεται με τον διαχωρισμό του Ομίλου σε δύο λειτουργικούς πυλώνες (οργανωτικός και όχι νομικός διαχωρισμός): την κύρια τραπεζική δραστηριότητα –Piraeus Core Bank και το χαρτοφυλάκιο μη κύριων δραστηριοτήτων–Piraeus Legacy Unit (PLU).
2. Επανεστίαση/επαναπροσδιορισμό δραστηριοτήτων.
3. Εφαρμογή ενός κερδοφόρου και αειφόρου επιχειρηματικού μοντέλου, με την περαιτέρω αξιοποίηση υφιστάμενων πελατειακών σχέσεων υψηλής αξίας.
4. Βελτιστοποίηση κατανομής κεφαλαίων μέσω της εφαρμογής πλαισίου ανάληψης κινδύνου που περιλαμβάνει κατανομή κεφαλαίων στη βάση της αξιολόγησης των χαρτοφυλακίων.
5. Ενίσχυση παρακολούθησης κινδύνων και ελέγχων.
6. Υιοθέτηση υψηλότατων προτύπων εταιρικής διακυβέρνησης.

Τα σημαντικότερα εταιρικά γεγονότα για τον Όμιλο Πειραιώς κατά τη διάρκεια του 2017 ήταν τα ακόλουθα:

1. Στο πλαίσιο του προγράμματος των βραχυπρόθεσμων μέτρων ελάφρυνσης του ελληνικού δημοσίου χρέους, ξεκίνησε στο 1ο τρίμηνο 2017 η ανταλλαγή ομολόγων EFSF και ESM κυμαινόμενου επιτοκίου που κατείχε η Τράπεζα, με ομόλογα του Ευρωπαϊκού Μηχανισμού Σταθερότητας (ESM) σταθερού επιτοκίου. Μέχρι τις 31 Δεκεμβρίου 2017 είχαν ανταλλαχθεί ομόλογα ονομαστικής αξίας €10,9 δισ., τα οποία κατείχε η Τράπεζα, με μετρητά και επιπλέον €1,5 δισ. με νέα ομόλογα, τα οποία στη συνέχεια ανταλλάχθηκαν με μετρητά, ανεβάζοντας το συνολικό ύψος των ομολόγων που ανταλλάχθηκε σε €12,4 δισ. Με την ανταλλαγή που έλαβε χώρα στις 17 Ιανουαρίου 2018, το πρόγραμμα ανταλλαγής ομολόγων ολοκληρώθηκε.
2. Το καλοκαίρι του 2017 η Τράπεζα ανακοίνωσε ότι η συμφωνία συνεργασίας με την NN Hellas στον τομέα του Bancassurance, η οποία επρόκειτο να λήξει στις 31 Δεκεμβρίου 2017, ανανεώθηκε από την 1η Ιανουαρίου 2018 για 10 χρόνια με δυνατότητα περαιτέρω επέκτασης για ακόμη 5 χρόνια. Η Τράπεζα Πειραιώς θα συνεχίσει να προσφέρει, κατ' αποκλειστικότητα, στους πελάτες της τα ασφαλιστικά προϊόντα Ζωής και Υγείας της NN Hellas.
3. Τον Οκτώβριο 2017, η Τράπεζα ανακοίνωσε ότι κατέληξε σε συμφωνία για την πώληση των τραπεζικών και leasing δραστηριοτήτων της στη Σερβία στη Direktna Banka AD, τραπεζικό όμιλο της Σερβίας, για συνολικό τίμημα σε μετρητά €61,0 εκατ. Η πώληση ολοκληρώθηκε τον Απρίλιο 2018, μετά τη λήψη όλων των απαραίτητων εταιρικών και κανονιστικών εγκρίσεων, συμπεριλαμβανομένων αυτών της Σερβικής Κεντρικής Τράπεζας και του ΤΧΣ.
4. Επίσης τον Οκτώβριο 2017, η Τράπεζα εξέδωσε σειρά 5ετών καλυμμένων ομολογίων ύψους έκδοσης €500 εκατ. στο πλαίσιο του προγράμματος καλυμμένων ομολογίων της. Η έκδοση καλύφθηκε μέσω ιδιωτικής τοποθέτησης από την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων, το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων και την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης. Είναι η πρώτη καλυμμένη ομολογία που εκδίδει η Τράπεζα Πειραιώς από τη στιγμή που ξέσπασε η οικονομική κρίση. Το κάλυμμα των ομολογίων αποτελείται από ελληνικά στεγαστικά δάνεια του χαρτοφυλακίου της Τράπεζας, ενώ το ποσό που αναλήφθηκε από την έκδοση χρησιμοποιείται για τη χρηματοδότηση ελληνικών μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων από όλους τους τομείς της οικονομίας. Οι ομολογίες είναι κυμαινόμενου επιτοκίου και φέρουν τοκομερίδιο 3M Euribor +250 μ.β.
5. Τον Νοέμβριο 2017, η Τράπεζα ανακοίνωσε την πώληση της θυγατρικής της «Olympic Εμπορικές και Τουριστικές Επιχειρήσεις Ανώνυμη Εταιρεία» –η οποία κατέχει το master franchise της Avis Rent a Car, Budget Rent a Car και Payless για την Ελλάδα– στην Avis Budget Group. Η συναλλαγή ολοκληρώθηκε τον Μάρτιο 2018.
6. Τον Δεκέμβριο 2017, η Τράπεζα ανακοίνωσε ότι κατέληξε σε συμφωνία με την JC Flowers & CO για την πώληση του συνόλου του μετοχικού κεφαλαίου στη θυγατρική της στη Ρουμανία, Piraeus Bank Romania SA. Η συναλλαγή εγκρίθηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας Πειραιώς και το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας ενώ αναμένεται να ολοκληρωθεί μέσα στο πρώτο εξάμηνο 2018.
7. Την 1η Ιανουαρίου 2018, ο Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς εφάρμοσε τις απαιτήσεις του Δ.Π.Χ.Α. 9. Αποτέλεσμα της μετάβασης στις ενοποιημένες χρηματοοικονομικές καταστάσεις του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς την 1η Ιανουαρίου 2018 ήταν η ενίσχυση των σωρευμένων προβλέψεων κατά €1,6 δισ.

Το 2017 ήταν ένα κομβικό έτος για την Τράπεζα Πειραιώς. Σε χρηματοοικονομικό επίπεδο, η χρονιά σηματοδότησε τη σταθεροποίηση των επιδόσεων της Τράπεζας, ειδικά κατά το δεύτερο μισό του έτους, όταν οι συνθήκες της αγοράς το επέτρεψαν. Η βελτίωση της ρευστότητας και της ποιότητας του ενεργητικού επιταχύνθηκε, και αυτό ήταν εμφανές σε όλο το εύρος των χρηματοοικονομικών δεικτών. Σε θεσμικό επίπεδο η χρονιά χαρακτηρίστηκε από την ολοκλήρωση αλλαγής της σύνθεσης του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας,

σε εφαρμογή των βέλτιστων διεθνών πρακτικών και των εποπτικών κανόνων, ενώ πραγματοποιήθηκε η ανάληψη των καθυκόντων μου τον Απρίλιο 2017. Η θεσμική θωράκιση της Τράπεζας επιτρέπει την περαιτέρω ισχυροποίησή της και την αδιάλειπτη επιχειρηματική συνέχεια προς όφελος μετόχων, πελατών και εργαζομένων.

Το 2017 η Τράπεζα Πειραιώς έκανε σημαντικά βήματα μπροστά, αξιοποιώντας την ισχυρή κεφαλαιακή της βάση, προκειμένου να ενισχύσει τις προβλέψεις. Ο συνδυασμός αυξημένων προβλέψεων και της πρώτης εφαρμογής του Δ.Π.Χ.Α. 9 βελτίωσε σημαντικά την κάλυψη των NPEs/NPLs, διευκολύνοντας την απομόχλευση του ενεργητικού και τη μείωση του κόστους κινδύνου από εδώ και στο εξής.

Η απόδοση της Τράπεζας Πειραιώς όσον αφορά την ποιότητα ενεργητικού κατά το δεύτερο εξάμηνο του 2017 ήταν υψηλή. Τα NPEs και NPLs τον Δεκέμβριο του 2017 υποχώρησαν στο χαμηλότερο σημείο από το υψηλό του Σεπτεμβρίου 2015, κατά €3,0 δισ. και €3,7 δισ., στα €32,9 δισ. και €20,7 δισ. αντίστοιχα, ξεπερνώντας τους επιχειρησιακούς στόχους που είχαν τεθεί για το τέλος 2017 τόσο για τα NPEs όσο και για τα NPLs.

Επιπλέον, εντείνοντας τις εμπροσθοβαρείς προσπάθειες να αντιμετωπισθεί το προβληματικό χαρτοφυλάκιο δανείων, αυξήθηκαν οι απομειώσεις αξίας δανείων και απαιτήσεων κατά πελατών στα €2 δισ. το 2017 έναντι €1 δισ. το 2016. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα την καταγραφή οριακού αποτελέσματος χρήσης μετά από φόρους από συνεχιζόμενες δραστηριότητες το 2017. Οι δείκτες κάλυψης NPE και NPL pro-forma για την κατά την 1η Ιανουαρίου 2018 επίπτωση της πρώτης εφαρμογής του Δ.Π.Χ.Α. 9 ενισχύθηκαν στο 52% και 83% αντιστοίχως.

Η Τράπεζα Πειραιώς προχωρά σε όλες τις απαραίτητες δράσεις, ώστε να επιτύχει τους επιχειρησιακούς στόχους της για τα NPEs μέσω αναδιρθρώσεων, εισπράξεων, ρευστοποιήσεων και πωλήσεων. Όσον αφορά τις πωλήσεις, η Τράπεζα έχει 2 έργα σε εξέλιξη: α) €2 δισ. (συμβατικών απαιτήσεων) επιχειρηματικών δανείων με εξασφαλίσεις, του οποίου η έκβαση υπήρξε επιτυχής με ανακοίνωση για συμφωνία με την Bain στα τέλη Μαΐου 2018 και με θετική επίδραση της συναλλαγής στα εποπτικά κεφάλαια του Ομίλου κατά 20 περίπου μονάδες βάσης, ενώ παράλληλα μειώνεται περισσότερο από 100 μονάδες βάσης ο δείκτης NPE της Τράπεζας και β) €2,3 δισ. (συμβατικών απαιτήσεων) μη εξασφαλισμένων καταγγελλόμενων καταναλωτικών δανείων.

Η πορεία αποκατάστασης της καταθετικής βάσης της Τράπεζας Πειραιώς παραμένει σταθερή και ισχυρή. Οι εισροές προς το ελληνικό τραπεζικό σύστημα ανήλθαν σε €7 δισ. το δεύτερο μισό του 2017, από τις οποίες το 38% προς την Τράπεζα Πειραιώς (€2,7 δισ.). Ο δείκτης δανείων προς καταθέσεις της Τράπεζας στο τέλος του 2017 υποχώρησε στο 98%, κάτω από τον στόχο του 115% του Σχεδίου Αναδιάρθρωσης για το 2018. Η εξάρτηση από τον ELA έχει μειωθεί σημαντικά στα €5,7 δισ. στο τέλος του 2017 από €12 δισ. το 2016, ενώ το τρέχον υπόλοιπο διαμορφώνεται κάτω από τα €1,0 δισ. Η Τράπεζα Πειραιώς στοχεύει στην εξάλειψη της χρηματοδότησης από τον ELA μέχρι το 3ο τρίμηνο του 2018.

Στις αρχές Μαΐου 2018, ανακοινώθηκαν τα αποτελέσματα της Πανευρωπαϊκής Άσκησης Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων 2018 που διενήργησε η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) στις τέσσερις ελληνικές συστημικές τράπεζες, τα οποία επιβεβαιώνουν ότι το περιβάλλον της αγοράς στην Ελλάδα βελτιώνεται αισθητά ακόμη και κάτω από τις συντηρητικές υποθέσεις που εφαρμόζονται σε μία τόσο απαιτητική εποπτική άσκηση.

Ειδικότερα για την Τράπεζα Πειραιώς, τα αποτελέσματα υποδεικνύουν ότι σε ενοποιημένη βάση, στο τέλος του 2020, ο μεταβατικός Δείκτης Κεφαλαίου Κοινών Μετοχών Κατηγορίας 1 υπό το «Βασικό» σενάριο διαμορφώνεται σε 14,5%, ενώ υπό το «Δυσμενές» σενάριο σε 5,9%. Καθώς, η μεθοδολογία που υιοθέτησε η ΕΒΑ στην άσκηση προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων βασίζεται στην παραδοχή ενός στατικού ισολογισμού, δεν λαμβάνει υπόψη οποιεσδήποτε προγραμματισμένες ή εν εξελίξει ενέργειες. Στο πλαίσιο αυτών των ενεργειών, η Τράπεζα Πειραιώς υλοποιεί ένα Σχέδιο Κεφαλαιακής Ενίσχυσης προκειμένου να διασφα-

λίσκει ότι, σε κάθε περίπτωση, συνεχίζει να υπερτερεί των κεφαλαιακών απαιτήσεων και με σκοπό να επιταχύνει τη διαδικασία μείωσης κινδύνων ισολογισμού και τη στρατηγική απομόχλευσης των ΜΕΑ. Η Τράπεζα Πειραιώς εξακολουθεί να επικεντρώνεται στην υλοποίηση του στρατηγικού της σχεδίου "Agenda 2020" για την περαιτέρω ενίσχυση της χρηματοοικονομικής της θέσης, καθώς και την υποστήριξη της συνεχιζόμενης οικονομικής ανάκαμψης της χώρας.

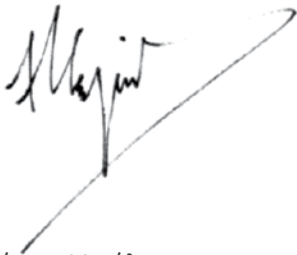
Βασικός στόχος της νέας διοικητικής ομάδας της Τράπεζας Πειραιώς είναι η δημιουργία ενός κερδοφόρου επιχειρηματικού μοντέλου για τον Όμιλο. Οι επιταχυνόμενες δράσεις μας για εξορθολογισμό του κόστους οδήγησαν τον δείκτη κόστους προς έσοδα στην Ελλάδα στο 52% το 2017 από 55% το 2016, δημιουργώντας μία σταθερή βάση για να ενισχυθούν περαιτέρω οι προσπάθειες της Τράπεζας για μείωση του κόστους κατά €200 εκατ. ως το 2020. Για το 2018, η Τράπεζα δεσμεύεται για την ολοκλήρωση του Σχεδίου Αναδιάρθρωσης, την επίτευξη των στόχων της για τα ΝΡΕs, τον μηδενισμό της εξάρτησης από τον μηχανισμό ΕΛΑ και την παροχή χρηματοδότησης άνω των €3 δισ. στους πελάτες της στην Ελλάδα.

Οι πρώτοι μήνες του 2018 αποτέλεσαν μία αναμφίβολα θετική συγκυρία για το εγχώριο οικονομικό και τραπεζικό περιβάλλον. Οι προβλεπόμενες μεταρρυθμίσεις από το πρόγραμμα οικονομικής προσαρμογής της Ελλάδας αναμένεται πως θα επιταχύνουν την ανάκαμψη και την αναδιάρθρωση της οικονομίας, ενώ οι εκτιμήσεις των περισσότερων διεθνών οργανισμών και φορέων προσβλέπουν σε έναν θετικό ρυθμό αύξησης του ΑΕΠ γύρω στο 2% για το 2018.

Για να υπάρξει, ωστόσο, ομαλή ολοκλήρωση του προγράμματος και να επιτευχθεί η επιστροφή της χώρας σε βιώσιμη ανάπτυξη, πρέπει να διασφαλισθεί η συνέχιση των μεταρρυθμίσεων, με πρώτο βήμα την άρση των εμποδίων σε μεγάλες επενδύσεις, αλλά και τη διατήρηση των πρόσφατων δημοσιονομικών επιτευγμάτων.

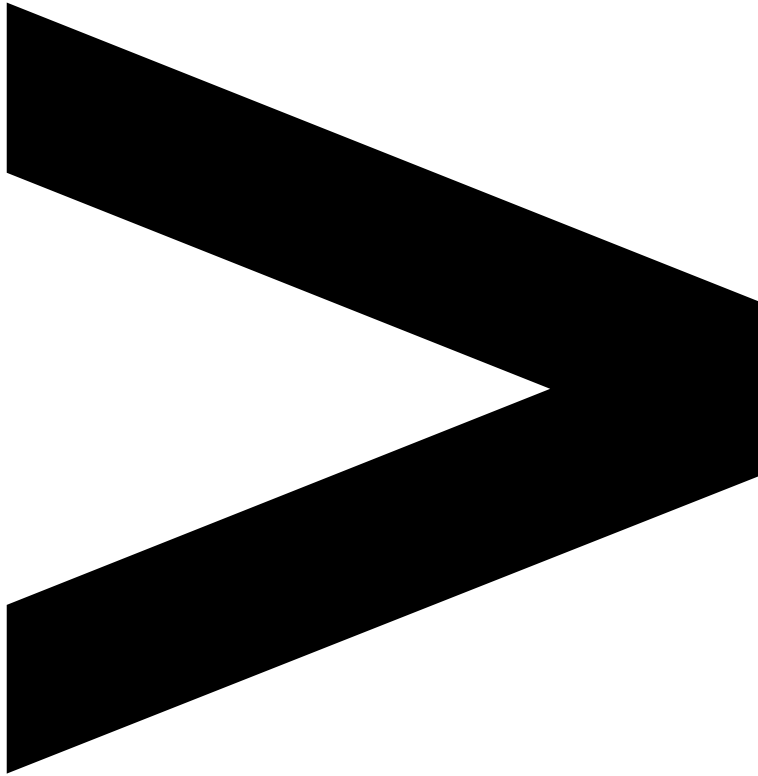
Η Τράπεζα Πειραιώς, στο πλαίσιο του επιχειρησιακού της σχεδιασμού, επικεντρώνεται σε όλες τις δυνατότητες και ευκαιρίες ανάκαμψης. Βασικά ζητήματα προς διαχείριση για το 2018 παραμένουν: α) η βελτίωση της ποιότητας ενεργητικού, με συνεπή υλοποίηση των επιχειρησιακών στόχων 2018-2019 μείωσης των ΜΕΑ, β) η ενίσχυση της ρευστότητας, μέσω της σταδιακής επιστροφής καταθέσεων και της πλήρους αποδέσμευσης από τον μηχανισμό ΕΛΑ γ) η διατήρηση ικανοποιητικής κεφαλαιακής βάσης με υλοποίηση του Σχεδίου Κεφαλαιακής Ενίσχυσης και δ) η επάνοδος σε κερδοφόρα αποτελέσματα, με συνεχή βελτίωση των πηγών εσόδων αλλά και της λειτουργικής αποτελεσματικότητας. Ακόμη, αναμένεται να ολοκληρωθεί η προσπάθεια απομόχλευσης, κυρίως των δραστηριοτήτων εξωτερικού, σύμφωνα με τις δεσμεύσεις του Σχεδίου Αναδιάρθρωσης.

Η Τράπεζα Πειραιώς συνεχίζει να αναλαμβάνει πρωταγωνιστικό ρόλο στην περαιτέρω ανάκαμψη της ελληνικής οικονομίας, υποστηρίζοντας την επιχειρηματικότητα και τις επενδύσεις, καθοριστικούς παράγοντες για τη βιώσιμη μακροπρόθεσμη ανάπτυξη. Τα βελτιωμένα θεμελιώδη της Τράπεζας, διευκολύνουν την ισχυρή και θετική συνεισφορά στην επέκταση της οικονομικής δραστηριότητας της χώρας.



Χρήστος Μεγάλου  
Διευθύνων Σύμβουλος

Το 2017 η Τράπεζα Πειραιώς  
αναβάθμισε σημαντικά  
το προφίλ ρευστότητας  
και διαφοροποίησε τις πηγές  
χρηματοδότησής της.



# Ανάλυση Χρηματοοικονομικών Στοιχείων Ομίλου

## ΕΞΕΛΙΞΗ ΜΕΓΕΘΩΝ ΟΜΙΛΟΥ

Η Τράπεζα Πειραιώς κατέχει συστημακή θέση στην ελληνική τραπεζική αγορά σε όρους ενεργητικού, καταθέσεων (30% μερίδιο αγοράς) και δανείων (30% μερίδιο αγοράς, με 35% στις επιχειρηματικές χορηγήσεις). Το μοντέλο λειτουργίας της Τράπεζας περιλαμβάνει την παροχή υπηρεσιών και προϊόντων σε όλο το εύρος του χρηματοπιστωτικού τομέα (universal bank). Οι καταθέσεις ταμειυτηρίου αποτελούν το 36% του συνόλου των εγχώριων καταθέσεων της Τράπεζας, ενώ οι προθεσμιακές καταθέσεις το 37% και οι καταθέσεις όψεως το 27%. Οι καταθέσεις επιχειρήσεων αντιστοιχούν στο 24% του συνόλου της εγχώριας καταθετικής βάσης της Τράπεζας Πειραιώς, με τις καταθέσεις ιδιωτών να αντιστοιχούν στο υπόλοιπο 76%.

Η Τράπεζα Πειραιώς ως η κατ'εξοχήν τράπεζα των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων διατηρεί πελατειακή σχέση με το 80% των μικρομεσαίων επιχειρήσεων στην Ελλάδα. Το εγχώριο χαρτοφυλάκιο δανείων της Τράπεζας Πειραιώς αποτελείται κατά 65% από επιχειρηματικά, 26% στεγαστικά και 9% καταναλωτικά δάνεια.

Η Τράπεζα Πειραιώς κατέχει εκτεταμένη παρουσία στην Ελλάδα με 620 Καταστήματα και μία ευρεία πελατειακή βάση 5,2 εκατ. ενεργών πελατών.

Σε σχέση με τη χρηματοοικονομική θέση του Ομίλου Πειραιώς, το ενεργητικό στις 31 Δεκεμβρίου 2017 διαμορφώθηκε σε €67,4 δισ. από €81,5 δισ. στις 31 Δεκεμβρίου 2016.

Οι καταθέσεις πελατών του Ομίλου ανέκαμψαν, κυρίως κατά τη διάρκεια του δεύτερου εξαμήνου του 2017, και διαμορφώθηκαν σε €42,7 δισ. στις 31 Δεκεμβρίου 2017, αυξημένες κατά 0,8% έναντι της 31ης Δεκεμβρίου 2016. Η αύξηση αυτή προήλθε κυρίως από τη δραστηριότητα του Ομίλου στην Ελλάδα, όπου οι καταθέσεις αυξήθηκαν κατά 4% στα €40,9 δισ. Η πτωτική τάση του κόστους των προθεσμιακών καταθέσεων συνεχίστηκε και κατά το 2017, με το κόστος των νέων προθεσμιακών να διαμορφώνεται σε 0,71%

το 4ο τρίμηνο του 2017 έναντι 0,76% την ίδια περίοδο του 2016. Οι καταθέσεις των διεθνών συνεχιζόμενων δραστηριοτήτων του Ομίλου διαμορφώθηκαν στα €1,8 δισ. στις 31 Δεκεμβρίου 2017 από €3 δισ. στις 31 Δεκεμβρίου 2016. Η μείωση (-€1,2 δισ.) οφείλεται κυρίως στην ταξινόμηση της Σερβίας και της Ρουμάνιας στις διακοπτόμενες δραστηριότητες.

Η χρήση ρευστότητας μέσω Ευρωσυστήματος περιορίσθηκε σημαντικά εντός του 2017, στα €9,7 δισ. στις 31 Δεκεμβρίου 2017, μειωμένη κατά €11,2 δισ. από τις 31 Δεκεμβρίου 2016. Ειδικά η χρηματοδότηση από τον μηχανισμό ELA μειώθηκε στα €5,7 δισ. στις 31 Δεκεμβρίου 2017 από €11,9 δισ. στις 31 Δεκεμβρίου 2016. Επιπρόσθετα, η πρόσβαση στη διατραπεζική αγορά έναντι ενεχύρων διαμορφώθηκε στα €1,5 δισ. στις 31 Δεκεμβρίου 2017 έναντι €6,1 δισ. στις 31 Δεκεμβρίου 2016, αντικατοπτρίζοντας τα χαμηλότερα υπόλοιπα ομολόγων EFSF/ESM λόγω της συνεχιζόμενης ανταλλαγής στο πλαίσιο των βραχυπρόθεσμων μέτρων ελάφρυνσης του δημοσίου χρέους. Στα τέλη Οκτωβρίου 2017, η Τράπεζα Πειραιώς εξέδωσε 5ετείς καλυμμένες ομολογίες ύψους €500 εκατ. μέσω ιδιωτικής τοποθέτησης, η οποία καλύφθηκε κυρίως από την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων, το Ευρωπαϊκό Επενδυτικό Ταμείο και την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης.

Τα δάνεια προ προβλέψεων από συνεχιζόμενες δραστηριότητες του Ομίλου στις 31 Δεκεμβρίου 2017 διαμορφώθηκαν σε €60,3 δισ. Το σύνολο των δανείων προ προβλέψεων στην Ελλάδα διαμορφώθηκε στα €58,2 δισ., εκ των οποίων ποσό €1,6 δισ. αφορούσε την εκταμίευση εποχικού δανείου προς τον ΟΠΕΚΕΠΕ για καταβολή κοινοτικών ενισχύσεων προς περίπου 700 χιλιάδες αγρότες (αποπληρώθηκε τον Φεβρουάριο 2018). Τα δάνεια από τις διεθνείς συνεχιζόμενες δραστηριότητες διαμορφώθηκαν στα €2 δισ. στις 31 Δεκεμβρίου 2017 από €3,7 δισ. ένα έτος νωρίτερα. Ανά πελατειακή κατηγορία, στις 31 Δεκεμβρίου 2017, το σύνολο του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου του Ομίλου ανήλθε στα €39,6 δισ., αντιπροσωπεύοντας το 65,7% του συνολικού χαρτοφυλακίου, ενώ τα δάνεια προς ιδιώτες στα €20,7 δισ. ή 34,3% του συνολικού χαρτοφυλακίου. Το υπόλοιπο των δανείων μετά από προβλέψεις διαμορφώθηκε στα €44,7 δισ., με τον δείκτη δανείων προς καταθέσεις του Ομίλου Πειραιώς στο 101% (εξαιρουμένου του δανείου ΟΠΕΚΕΠΕ), με βελτίωση σε σχέση με τις 31 Δεκεμβρίου 2016 (113%).

*Δάνεια προ Προβλέψεων ανά Κατηγορία. Ποσά σε € εκατ.*

	31.12.2017	31.12.2016	Μεταβολή
Δάνεια σε Επιχειρήσεις	39.595	44.213	-10%
Δάνεια σε Ιδιώτες	20.665	22.435	-8%
<b>Σύνολο</b>	<b>60.260</b>	<b>66.648</b>	<b>-10%</b>
Ελλάδα	58.230	62.998	-8%
Διεθνείς Δραστηριότητες	2.030	3.650	-44%

*Καταθέσεις ανά Κατηγορία. Ποσά σε € εκατ.*

	31.12.2017	31.12.2016	Μεταβολή
Ταμειευτηρίου-Όψεως	26.816	26.186	2%
Τακτής Λήξης	15.900	16.179	-2%
<b>Σύνολο</b>	<b>42.715</b>	<b>42.365</b>	<b>1%</b>
Ελλάδα	40.889	39.322	4%
Διεθνείς Δραστηριότητες	1.826	3.043	-40%

## ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΔΑΝΕΙΑΚΟΥ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ

Ο δείκτης δανείων σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών προς το σύνολο των δανείων προ προβλέψεων του Ομίλου διαμορφώθηκε στο 34,4% στις 31 Δεκεμβρίου 2017 από 36,6% στις 31 Δεκεμβρίου 2016, ενώ στην Ελλάδα ο αντίστοιχος δείκτης καθυστερήσεων έφτασε το 34,2% από 36,5%, αντίστοιχα. Ο δείκτης κάλυψης των καθυστερήσεων άνω των 90 ημερών από σωρευμένες προβλέψεις του Ομίλου διαμορφώθηκε στο 75% από 69,5%, και στην Ελλάδα στο 75,6% από 69,8%. Αξίζει να υπογραμμισθούν τόσο το ιδιαίτερα υψηλό επίπεδο του δείκτη σωρευμένων προβλέψεων προς δάνεια προ προβλέψεων του Ομίλου, το οποίο διαμορφώθηκε στο 25,8% στις 31 Δεκεμβρίου 2017, όσο και το γεγονός ότι μετά την αύξηση που σημειώθηκε το 1ο τρίμηνο 2017 για το σύνολο του κλάδου υπήρξε αρνητική δημιουργία νέων καθυστερήσεων για τον Όμιλο και τις εγχώριες δραστηριότητες για όλα τα υπόλοιπα τρίμηνα του 2017, υπό τις εντατικές προσπάθειες του τομέα αναδιαρθρώσεων (Recovery Banking Unit) της Τράπεζας. Αντίστοιχα, ο δείκτης μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων προς τα δάνεια προ προβλέψεων του Ομίλου διαμορφώθηκε στο 54,5% από 53,8% στις 31 Δεκεμβρίου 2016, σημειώνοντας οριακή αύξηση, ως συνέπεια κυρίως της απομόχλευσης του δανειακού χαρτοφυλακίου.

Αξίζει να σημειωθεί πως εντός του 2017 τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια άνω των 90 ημερών υποχώρησαν στα €20,7 δισ. στις 31 Δεκεμβρίου 2017 από €24,4 δισ. στις 31 Δεκεμβρίου 2016, ενώ τα μη εξυπηρετούμενα ανοίγματα (NPEs) υποχώρησαν αντίστοιχα στα €32,9 δισ. από €35,8 δισ. τις αντίστοιχες περιόδους, με βραδύτερο ρυθμό έναντι των μη εξυπηρετούμενων δανείων λόγω του ορισμού των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων από την Ευρωπαϊκή Τραπεζική Αρχή (EBA) περί διακράτησης σε ταξινόμηση των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων για καθορισμένο χρονικό διάστημα μετά τη ρύθμιση.

Στο πλαίσιο της υποβολής των επιχειρησιακών στόχων για την ποιότητα δανείων προς την ΕΚΤ και την ΤτΕ, η Τράπεζα Πειραιώς στοχεύει σε μείωση των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων της, μεταξύ Ιουνίου 2016 και τέλους 2019, κατά περίπου 41% και των μη εξυπηρετούμενων δανείων άνω των 90 ημερών αντίστοιχα κατά περίπου 58% (στοιχεία σε επίπεδο μητρικής εταιρείας). Σημειώνεται ότι ο σχετικός στόχος της 31ης Δεκεμβρίου 2017, τόσο για τα μη εξυπηρετούμενα ανοίγματα όσο και για τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια άνω των 90 ημερών, επετεύχθη.

## ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

Τα συνολικά ίδια κεφάλαια του Ομίλου Πειραιώς στις 31 Δεκεμβρίου 2017 ανήλθαν σε €9,5 δισ. από €9,8 δισ. στις 31 Δεκεμβρίου 2016, ως συνέπεια κυρίως της πληρωμής του τόκου €165,5 εκατ. των υπό αίρεση μετατρέψιμων ομολογιών ύψους €2.040 εκατ. το τελευταίο τρίμηνο του 2017 (€117,5 εκατ. μετά από φόρους). Ο δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας του Ομίλου, σύμφωνα με το πλαίσιο της Βασιλείας III, διαμορφώθηκε στο τέλος Δεκεμβρίου στο 15,4%, συμπεριλαμβανομένων των εν εξελίξει αποεπενδύσεων, όπως και ο δείκτης κεφαλαίου κοινών μετοχών Κατηγορίας I (Common Equity Tier 1). Ο δείκτης κεφαλαίου κοινών μετοχών Κατηγορίας I (CET 1) του Ομίλου, με πλήρη εφαρμογή του εποπτικού πλαισίου το 2024 (fully-loaded), διαμορφώθηκε σε 14,3%.

Με την ολοκλήρωση της Διαδικασίας Εποπτικής Εξέτασης και Αξιολόγησης (Supervisory Review and Evaluation Process, SREP) για το 2017, η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) γνωστοποίησε στον Όμιλο Πειραιώς τη συνολική κεφαλαιακή του απαίτηση, η οποία ισχύει από την 1η Ιανουαρίου 2018. Σύμφωνα με τη σχετική απόφαση, η Τράπεζα Πειραιώς οφείλει να διατηρεί, σε ενοποιημένη βάση, συνολικό δείκτη κεφαλαιακής επάρκειας ύψους 13,625%, ο οποίος περιλαμβάνει:

1. Τις ελάχιστες συνολικές κεφαλαιακές απαιτήσεις του Πυλώνα I της Βασιλείας (8%) σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 92(1) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 575/2013.
2. Τις επιπρόσθετες κεφαλαιακές απαιτήσεις υπό τον Πυλώνα II της Βασιλείας (3,75%) βάσει του άρθρου 16(2) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1024/2013.
3. Το μεταβατικό απόθεμα ασφαλείας διατήρησης κεφαλαίου του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 575/2013, το οποίο για το 2018 έχει οριστεί στο 1,875%.

Αξίζει να σημειωθεί πως στις 27 Φεβρουαρίου 2018, ο οίκος πιστοληπτικής αξιολόγησης Moody's αναβάθμισε τη μακροπρόθεσμη πιστοληπτική αξιολόγηση των καταθέσεων και του χρέους της Τράπεζας Πειραιώς σε Caa2 από Caa3 με σταθερές προοπτικές.

## ΕΞΕΛΙΞΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΟΜΙΛΟΥ

Τα καθαρά έσοδα από τόκους του Ομίλου διαμορφώθηκαν σε €1,7 δισ. το 2017 από €1,8 δισ. το 2016, παρά τη βελτίωση από τη μείωση του κόστους χρηματοδότησης, λόγω της απομόχλευσης του ενεργητικού και της ελαφράς πτώσης του μέσου επιτοκίου χορηγήσεων. Τα καθαρά έσοδα προμηθειών ανήλθαν στα €0,4 δισ., με 20% ετήσια αύξηση, κυρίως λόγω υψηλότερων προμηθειών από κάρτες, ενώ εφάπαξ καταβολή στην Τράπεζα αμοιβής διατηρησιμότητας ύψους €35 εκατ. για το υφιστάμενο χαρτοφυλάκιο bancassurance την 31.12.16 καταγράφηκε το 3ο τρίμηνο 2017. Το σύνολο καθαρών εσόδων διαμορφώθηκαν σε €2,2 δισ. το 2017 στο ίδιο επίπεδο με το 2016.

Τα συνολικά έξοδα λειτουργίας του Ομίλου για το 2017 διαμορφώθηκαν στα €1,2 δισ., -2% σε σχέση με το 2016, συνεπεία των ενεργειών συγκράτησης του κόστους στις οποίες έχει προχωρήσει η Τράπεζα Πειραιώς.

Συνεπεία των ως άνω, τα κέρδη προ προβλέψεων, απομειώσεων και φόρων του Ομίλου για το 2017 διαμορφώθηκαν στο €1 δισ. σταθερά σε σχέση με το 2016. Τα αποτελέσματα του 2017 επιβαρύνθηκαν από αυξημένες απομειώσεις δανείων και απαιτήσεων κατά πελατών που ανήλθαν σε €2 δισ. για το 2017 σε σχέση με €1 δισ. το 2016. Το σημαντικό ύψος προβλέψεων για απομειώσεις δανείων και απαιτήσεων κατά πελατών δίνει τη δυνατότητα στην Τράπεζα να αντιμετωπίσει αποτελεσματικότερα και με μακροπρόθεσμες λύσεις το πρόβλημα των δανείων σε καθυστέρηση, κάτι το οποίο ήδη υλοποιείται μέσω της Μονάδας Αναδιαρθρώσεων Recovery Banking Unit. Επιπλέον, πραγματοποιήθηκε απομείωση αξίας λοιπών στοιχείων ενεργητικού ύψους €0,2 δισ. στο ίδιο επίπεδο με το 2016.

Τα αποτελέσματα του Ομίλου για το 2017 διαμορφώθηκαν σε ζημίες προ φόρων €1.208,4 εκατ. (-€150,6 εκατ. το 2016), ενώ τα αποτελέσματα του Ομίλου από τις συνεχιζόμενες δραστηριότητες που αναλογούν στους μετόχους διαμορφώθηκαν σε κέρδη μετά φόρων €1,5 εκατ. το 2017 έναντι κερδών μετά φόρων €36,8 εκατ. το 2016, έχοντας επηρεασθεί θετικά από την αναγνώριση αναβαλλόμενου φόρου στις προβλέψεις για δάνεια.

Ενοποιημένα Στοιχεία (ποσά σε € εκατ.)	31.12.2017	31.12.2016	Δ% ετησίως
<b>Επιλεγμένα Μεγέθη Ισολογισμού</b>			
Ενεργητικό	67.417	81.501	-17%
Καταθέσεις	42.715	42.365	1%
Δάνεια μετά από Προβλέψεις*	44.720	49.708	-10%
Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων	9.544	9.824	-3%
<b>Επιλεγμένα Αποτελέσματα</b>			
	<b>12μνηο 2017</b>	<b>12μνηο 2016</b>	<b>Δ% ετησίως</b>
Καθαρά Έσοδα Τόκων	1.670	1.765	-5%
Καθαρά Έσοδα Προμηθειών	369	309	20%
Αποτελέσματα Εμπορ. και Επενδ. Χαρ/κίου	73	156	53%
Λοιπά Έσοδα και Μερίσματα	46	(3)	-
<b>Σύνολο Καθαρών Λειτουργικών Εσόδων</b>	<b>2.158</b>	<b>2.226</b>	<b>-3%</b>
<b>- χωρίς έκτακτα στοιχεία</b>	<b>2.123</b>	<b>2.150</b>	<b>-1%</b>
Δαπάνες Προσωπικού	(563)	(556)	1%
Γενικά Διοικητικά Έξοδα	(500)	(535)	-6%
Αποσβέσεις	(103)	(99)	4%
<b>Σύνολο Λειτουργικών Εξόδων</b>	<b>(1.166)</b>	<b>(1.189)</b>	<b>-2%</b>
<b>- χωρίς έκτακτα στοιχεία</b>	<b>(1.150)</b>	<b>(1.189)</b>	<b>-3%</b>
<b>Κέρδη Προ Φόρων και Προβλέψεων</b>	<b>992</b>	<b>1.037</b>	<b>4%</b>
<b>- χωρίς έκτακτα στοιχεία</b>	<b>973</b>	<b>960</b>	<b>1%</b>
Απομείωση Αξίας Δανείων	(2.013)	(1.004)	-
Λοιπές Προβλέψεις	(156)	(166)	-6%
Έσοδα Συμμετοχών σε Συγγενείς	(31)	(18)	-
<b>Αποτελέσματα προ Φόρων</b>	<b>(1.208)</b>	<b>(151)</b>	<b>-</b>
Φόρος Εισοδήματος	1.206	182	-
<b>Αποτέλεσμα Μετόχων, Συνεχ. Δρασ/τες</b>	<b>(2)</b>	<b>(37)</b>	<b>-</b>
Δικαιώματα Μειοψηφίας, Συνεχ. Δρασ/τες	(4)	(6)	-
Αποτέλεσμα Διακ/μενων Δραστ/τήτων	(202)	(72)	-

\* Συμπεριλαμβάνεται το εποχικό δάνειο στον ΟΠΕΚΕΠΕ προς ενίσχυση των Ελλήνων αγροτών.

Ποσό €69 εκατ. μεταφέρθηκε από τις "Λοιπές προβλέψεις" στα "Λοιπά λειτουργικά έσοδα" το 2017.

Το 2017 η Τράπεζα  
Πειραιώς διατήρησε  
την πρωταγωνιστική  
θέση στην ελληνική  
τραπεζική αγορά.



# Οικονομικές Εξελίξεις

## ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Το 2017 αποτέλεσε χρονιά σημαντικών εξελίξεων για την ελληνική οικονομία, οι οποίες περιλαμβάνουν την επίτευξη θετικών ρυθμών ανάπτυξης, τη σταθερότητα από πλευράς δημοσιονομικής προσαρμογής, την περαιτέρω χαλάρωση των κεφαλαιακών ελέγχων αλλά και τη σημαντική ανάκαμψη στο πεδίο των προσδοκιών και της εμπιστοσύνης των αγορών. Οι βελτιωμένες προοπτικές για την εγχώρια οικονομία ενίσχυσαν το οικονομικό κλίμα και οδήγησαν σε αύξηση των τραπεζικών καταθέσεων και σε διαδοχικές μειώσεις της εξάρτησης των ελληνικών τραπεζών από τον μηχανισμό έκτακτης ενίσχυσης σε ρευστότητα (ELA). Η ολοκλήρωση της 2ης αξιολόγησης του ελληνικού προγράμματος καθώς και οι θετικές προοπτικές για την ανάπτυξη και τα δημόσια οικονομικά της Ελλάδας οδήγησαν στην αναβάθμιση της πιστοληπτικής ικανότητας της χώρας από τους διεθνείς οίκους, στη σημαντική αποκλιμάκωση των αποδόσεων των ελληνικών ομολόγων και στην επιτυχή έξοδο στις αγορές μετά από τρία χρόνια με την έκδοση 5ετούς ομολόγου όπως και με την επιτυχή ανταλλαγή ομολόγων που είχαν εκδοθεί κατά το PSI.

Ο ετήσιος ρυθμός αύξησης του ΑΕΠ για το 2017 ανήλθε στο 1,4% (μη εποχικά διορθωμένα στοιχεία), έναντι οριακής μείωσης 0,2% το 2016, καταγράφοντας την καλύτερη επίδοση των τελευταίων 10 ετών. Η θετική εξέλιξη του ΑΕΠ αποδίδεται στην αύξηση των ακαθάριστων επενδύσεων παγίου κεφαλαίου και των εξαγωγών αγαθών και υπηρεσιών. Ωστόσο, η αύξηση των εισαγωγών αντίστοιχα οδήγησε στη διεύρυνση του εμπορικού ελλείματος και στην αρνητική συμβολή του στη μεταβολή του ΑΕΠ. Επίσης, ο δείκτης οικονομικού κλίματος βελτιώθηκε στις 96,6 μονάδες έναντι 91,8 μονάδων το 2016, στο υψηλότερο επίπεδο των τελευταίων 3 ετών. Η άνοδος αυτή συνδέεται με τη βελτίωση του κλίματος στο σύνολο των τομέων επιχειρηματικής δραστηριότητας, με εξαίρεση τον κατασκευαστικό κλάδο, αλλά και με την τόνωση του δείκτη εμπιστοσύνης καταναλωτών. Το 2017 η ελληνική οικονομία επέστρεψε σε πληθωρισμό ύστερα από τέσσερα έτη αποπληθωρισμού. Ο δείκτης τιμών καταναλωτή αυξήθηκε κατά 1,1% σε ετήσια βάση έναντι -0,8% το 2016. Το ποσοστό ανεργίας το 2017, με βάση το μέσο όρο των μη εποχικά εξομαλυμένων τριμηνιαίων στοιχείων, διαμορφώθηκε στο 21,5% έναντι 23,5% την αντίστοιχη περίοδο του 2016, καταγράφοντας το μικρότερο ποσοστό από το 2012,

ενώ η απασχόληση αυξήθηκε κατά 2,2% σε ετήσια βάση. Το ισοζύγιο τρεχουσών συναλλαγών το 2017 εμφάνισε έλλειμμα €1,5 δισ., μειωμένο κατά €418 εκατ. σε σύγκριση με εκείνο του 2016. Η εξέλιξη αυτή οφείλεται στη βελτίωση κυρίως του ισοζυγίου υπηρεσιών, που υπερκέρασε την αύξηση του ελλείμματος του ισοζυγίου αγαθών. Παράλληλα, το 2017 υπήρξε νέα χρονιά ρεκόρ για τον τουρισμό, καθώς οι ταξιδιωτικές εισπράξεις ανήλθαν στα €14,6 δισ., σημειώνοντας αύξηση 10,5% σε σχέση με το 2016. Το 2017 συνεχίστηκαν οι θετικές επιδόσεις της οικονομίας σε δημοσιονομικό επίπεδο με το ισοζύγιο της γενικής κυβέρνησης να παρουσιάζει για δεύτερη συνεχή χρονιά πλεόνασμα, το οποίο διαμορφώθηκε στο 0,8% του ΑΕΠ, έναντι πλεονάσματος 0,6% του ΑΕΠ το 2016. Αντίστοιχα το πρωτογενές πλεόνασμα διαμορφώθηκε το 2017 στο 4,0% του ΑΕΠ, έναντι 3,9% του ΑΕΠ το 2016. Με βάση τη μεθοδολογία του Προγράμματος Οικονομικής Πολιτικής, το πρωτογενές πλεόνασμα εκτιμάται στο 4,2% του ΑΕΠ σημαντικά ανώτερο του στόχου για 1,75% του ΑΕΠ.

Οι προοπτικές της ελληνικής οικονομίας για το 2018 είναι ευνοϊκές, υπό την προϋπόθεση ότι θα διατηρήσει τη θετική δυναμική της και θα συνεχιστεί απρόσκοπτα η εφαρμογή του προγράμματος του ESM. Οι θετικές προσδοκίες ενισχύονται περαιτέρω, καθώς στους δύο πρώτους μήνες του 2018 και οι τρεις μεγάλοι οίκοι πιστοληπτικής αξιολόγησης προχώρησαν σε αναβάθμιση της Ελλάδας. Η αναπτυξιακή πορεία της οικονομίας για το 2018 αναμένεται να υποστηριχθεί κυρίως μέσω της αύξησης της κατανάλωσης και της τόνωσης των επενδύσεων. Οι εξαγωγές, παράλληλα, αναμένεται να σημειώσουν περαιτέρω βελτίωση, στηριζόμενες στην αυξανόμενη εξωτερική ζήτηση και στην τόνωση της τουριστικής κίνησης. Ωστόσο, η αυξανόμενη ζήτηση εισαγωγών ως αποτέλεσμα της αύξησης των επενδύσεων, εκτιμάται ότι θα περιορίσει τη συμβολή των καθαρών εξαγωγών στη μεταβολή του ΑΕΠ.

Το 2018 περιλαμβάνει σημαντικές προκλήσεις για την Ελλάδα, η οποία πρέπει να κεφαλαιοποιήσει την ενίσχυση της εμπιστοσύνης σε διεθνές επίπεδο, τη δημοσιονομική σταθερότητα και την αύξηση της οικονομικής δραστηριότητας, προκειμένου να εξασφαλίσει την ταχεία και ομαλή έξοδο από το Πρόγραμμα, διατηρώντας παράλληλα τη θετική δυναμική των διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων και τον αναγκαίο προσανατολισμό αλλαγής του αναπτυξιακού προτύπου της χώρας.

## ΔΙΕΘΝΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Το 2017 καταγράφηκε ταχύτερος ρυθμός ανάπτυξης στη διεθνή οικονομία, καθώς το παγκόσμιο πραγματικό ΑΕΠ μεγεθύνθηκε κατά 3,8% έναντι του 3,3% του 2016 (σύμφωνα με τα στοιχεία του ΔΝΤ). Πιο αναλυτικά, επιτάχυνση του ρυθμού ανάπτυξης σημειώθηκε τόσο στις ανεπτυγμένες οικονομίες (στο 2,3% από 1,7%) όσο και στις αναπτυσσόμενες και αναδύμενες οικονομίες (στο 4,8% από 4,4%). Η πλειοψηφία των σημαντικών πρόδρομων οικονομικών δεικτών διαμορφώθηκε σε υψηλό επίπεδο στο τέλος του 2017. Για το 2018, ο ρυθμός ανάπτυξης της διεθνούς οικονομίας εκτιμάται ότι θα ενισχυθεί περαιτέρω στο 3,9%.

Στην οικονομία των ΗΠΑ οι πιο σημαντικές εξελίξεις για το 2017 ήταν η ψήφιση από το Κογκρέσο της εφαρμογής του νομοσχεδίου των μειωμένων φορολογικών συντελεστών και η συνέχιση της μετάβασης σε σφιχτότερη νομισματική πολιτική. Η Fed προχώρησε σε τρεις αυξήσεις του παρεμβατικού επιτοκίου (από 0,50%-0,75% σε 1,25%-1,50%) και στην έναρξη της σταδιακής μείωσης του μεγέθους του ενεργητικού της. Ο ρυθμός ανάπτυξης ενισχύθηκε το 2017 στο 2,3% (από 1,5% το 2016), ενώ για το 2018 εκτιμάται περαιτέρω ενίσχυση στο 2,9%, λόγω κυρίως της εφαρμογής των χαμηλότερων φορολογικών συντελεστών και ενδεχομένως άλλων μέτρων δημοσιονομικής χαλάρωσης. Σύμφωνα με τις εκτιμήσεις της Fed αναμένονται τρεις αυξήσεις του παρεμβατικού επιτοκίου (από 1,25%-1,50% σε 2%-2,25%) εντός του 2018.

Στην Ευρωζώνη, ο ρυθμός ανάπτυξης επιταχύνθηκε το 2017 στο 2,4% (από 1,8% το 2016), καθώς συνεχίστηκε η εφαρμογή του προγράμματος ποσοτικής χαλάρωσης από την ΕΚΤ (με αγορές μηνιαίου ύψους €60 δισ.). Επιπλέον το 2017, ύστερα από τα αποτελέσματα των γαλλικών εκλογών, μειώθηκε σε σημαντικό βαθμό ο πολιτικός κίνδυνος που ελλόχευε στην Ευρωζώνη.

Για το 2018, η ΕΚΤ έχει αποφασίσει τη συνέχιση της εφαρμογής του προγράμματος ποσοτικής χαλάρωσης (έως τουλάχιστον τον Σεπτέμβριο) με υποδιπλάσιο μέγεθος (€30 δισ. μηνιαίως). Ο ρυθμός ανάπτυξης εκτιμάται ότι το 2018 θα επιβραδυνθεί ελαφρώς στο 2,3%. Επιπλέον, είναι πιθανό το ενδεχόμενο τερματισμού της εφαρμογής του προγράμματος ποσοτικής χαλάρωσης της ΕΚΤ στο τέλος του 2018 ή στις αρχές του 2019.

Θετική έκπληξη καταγράφηκε και στην Κίνα, όπου ο ρυθμός ανάπτυξης επιταχύνθηκε το 2017 στο 6,9% (από 6,7% το 2016), διαφεύδοντας τις προηγούμενες εκτιμήσεις για απότομη επιβράδυνση. Για το 2018 εκτιμάται ότι θα σημειωθεί επιβράδυνση στο 6,6%.

Συνεπώς, το 2018 αναμένεται να χαρακτηριστεί κυρίως από τη θετική επίδραση που θα επιφέρει η δημοσιονομική χαλάρωση της αμερικανικής κυβέρνησης στην αμερικανική οικονομία και κατ' επέκταση στην παγκόσμια οικονομία σε συνδυασμό με τη συνέχιση της μετάβασης της Fed στην «κανονικότητα» της πολιτικής της και την ηπιότερη χαλαρότητα στην πολιτική της ΕΚΤ.

## ΝΟΤΙΟΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΕΥΡΩΠΗ

Το 2017 μπορεί να χαρακτηριστεί ως χρονιά όπου οι αναπτυσσόμενες χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης (ΝΑΕ) χάραξαν την πορεία για την υπόλοιπη περιφέρεια της Ευρώπης. Οι ρυθμοί ανάπτυξης ανήλθαν σε ιδιαίτερα υψηλά επίπεδα σε κάποιες περιπτώσεις, όπως της Ρουμανίας, πλησιάζοντας περαιτέρω τον μακροχρόνιο μέσο όρο. Η αύξηση των επενδύσεων στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, με την αντίστοιχη πορεία των εξαγωγών, καθώς και η ανάκαμψη της εγχώριας κατανάλωσης είναι οι βασικοί άξονες της οικονομικής ανάπτυξης. Τα τελευταία χρόνια έχουν γίνει σημαντικές προσπάθειες για αναπροσδιορισμό του μοντέλου ανάπτυξης των χωρών της ΝΑΕ με περισσότερη έμφαση στην παραγωγικότητα και τις επενδύσεις. Αυτό επετεύχθη μέσω των σταθερών και μικρών φορολογικών συντελεστών, σε συνδυασμό παράλληλα με το χαμηλό εργατικό κόστος. Για το 2018, αναμένεται σταθεροποίηση της οικονομικής δραστηριότητας, με διόρθωση των αποπληθωριστικών τάσεων που κυριαρχούσαν τις προηγούμενες χρονιές. Συνεπακόλουθα, οι κεντρικές τράπεζες έχουν ξεκινήσει τον κύκλο αυστηρής νομισματικής πολιτικής. Οι βελτιωμένες συνθήκες στις εγχώριες οικονομίες, τα χαμηλά επίπεδα πληθωρισμού και η ανάκαμψη του παγκόσμιου εμπορίου λειτουργούν θετικά στα δημοσιονομικά και εξωτερικά ισοζύγια των χωρών, καθώς αναμένεται συρρίκνωση των ελλειμμάτων και σταθεροποίηση των πλεονασμάτων.

# Επισκόπηση Αγορών

Πολύ θετική εικόνα επικράτησε στις μετοχικές αγορές κατά τη διάρκεια του 2017, καθώς οι τιμές των αμερικανικών μετοχών (σύμφωνα με τον δείκτη S&P 500) ενισχύθηκαν κατά 19,4%, των ευρωπαϊκών μετοχών (σύμφωνα με τον δείκτη Stoxx 600) κατά 7,7%, των βρετανικών μετοχών (σύμφωνα με τον δείκτη FTSE 100) κατά 7,6% και των ιαπωνικών μετοχών (σύμφωνα με τον δείκτη Nikkei 225) κατά 19,1%. Πιο εντυπωσιακή ενίσχυση (κατά 34,5%) σημειώθηκε στις τιμές των μετοχών των αναδυόμενων οικονομιών. Συνολικά, οι τιμές των μετοχών (σύμφωνα με τον δείκτη MSCI World) ενισχύθηκαν κατά 20,1%.

Οι αποδόσεις των γερμανικών κρατικών ομολόγων αυξήθηκαν το 2017, λόγω των προσδοκιών που έχουν δημιουργηθεί για ολοκλήρωση της εφαρμογής του προγράμματος ποσοτικής χαλάρωσης της ΕΚΤ. Ενδεικτικά, η απόδοση του δεκαετούς γερμανικού κρατικού ομολόγου αυξήθηκε κατά 22 μονάδες βάσης (στο 0,43%). Οι αποδόσεις των αμερικανικών κρατικών ομολόγων παρέμειναν σχεδόν αμετάβλητες (στο 2,41% από 2,44%) το 2017. Παρά την αύξηση των αποδόσεων των γερμανικών ομολόγων, οι αποδόσεις των ελληνικών και των πορτογαλικών ομολόγων σημείωσαν το 2017 σημαντική μείωση.

Οι διεθνείς τιμές ενέργειας ενισχύθηκαν κατά τη διάρκεια του 2017, καθώς η τιμή του αμερικανικού αργού ενισχύθηκε κατά 12,5% και του Brent κατά 17,5%. Παράλληλα, η διεθνής τιμή του χρυσού ενισχύθηκε κατά 13,1%. Συνολικά, οι διεθνείς τιμές των εμπορευμάτων (σύμφωνα με τον δείκτη S&P GS Commodities Index) ενισχύθηκαν κατά 11,3% και των ναύλων (σύμφωνα με τον δείκτη Baltic Dry Index) κατά 42,1%, παραμένοντας ωστόσο σε σχετικά χαμηλό επίπεδο.

Το αμερικανικό δολάριο διολίσθησε κατά 9,9% (εμπορικά σταθμισμένη ισοτιμία) κατά τη διάρκεια του 2017, ενώ αντίθετα το ευρώ ενισχύθηκε κατά 22,3% (εμπορικά σταθμισμένη ισοτιμία). Πιο συγκεκριμένα, το ευρώ ενισχύθηκε κατά 14,1% έναντι του αμερικανικού δολαρίου, το οποίο διολίσθησε κατά 3,7% έναντι του γιεν και κατά 6,3% έναντι του κινεζικού νομίσματος.

Το 2018, είναι πιθανή η αύξηση των αποδόσεων των ομολόγων, καθώς θα προεξοφλείται η μετάβαση της Fed στην περιοριστική νομισματική πολιτική και η πιθανή ολοκλήρωση του προγράμματος ποσοτικής χαλάρωσης της ΕΚΤ.

## ΜΕΤΟΧΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Κατά την 31.12.2017 το μετοχικό κεφάλαιο της Τράπεζας ανερχόταν σε ποσό €2.619.954.984 διαιρούμενο σε 436.659.164 κοινές ονομαστικές με ψήφο μετοχές ονομαστικής αξίας €6 η καθεμία. Οι κοινές μετοχές της Τράπεζας Πειραιώς είναι άυλες και εισηγμένες στο Χρηματιστήριο Αθηνών.

Τη 2α Ιανουαρίου 2018, ήταν η τελευταία ημέρα (Τ) για την εξάσκηση των Παραστατικών Τίτλων Δικαιωμάτων Κτήσης Μετοχών (Warrants) της Τράπεζας Πειραιώς. Κατά την 9η και τελευταία διαδικασία εξάσκησης τους, ασκήθηκαν 7.136 warrants επί μετοχών έκδοσης της Τράπεζας και κατοχής του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ), από την οποία προέκυψαν 15 κοινές μετοχές και ανάλογη αύξηση των εν κυκλοφορία μετοχών (free float). Τα warrants που δεν εξασκήθηκαν μέχρι την ημερομηνία αυτή ανέρχονταν σε 843.629.886, έληξαν αυτοδικαίως και ακυρώθηκαν από το ΤΧΣ μετά την ημερομηνία εκκαθάρισης των εντολών άσκησης στις 5 Ιανουαρίου 2018 (Τ+3). 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	26,4%
Αριθμός Κοινών Μετοχών Ιδιοκτησίας Ιδιωτών Επενδυτών/ Ποσοστό επί του Συνολικού Μετοχικού Κεφαλαίου	321.283.764	73,6%
<b>Συνολικός Αριθμός εν Κυκλοφορία Κοινών Μετοχών/ Ποσοστό επί του Συνολικού Μετοχικού Κεφαλαίου</b>	<b>436.659.164</b>	<b>100,0%</b>

Σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 16Γ του Ν.3864/2010, κατά το χρονικό διάστημα συμμετοχής του ΤΧΣ στο μετοχικό κεφάλαιο της Τράπεζας δεν επιτρέπεται η αγορά ιδίων μετοχών από την Τράπεζα χωρίς έγκριση του ΤΧΣ. Οι αγορές και οι πωλήσεις ιδίων μετοχών εντός της χρήσης 2017, καθώς και οι κατεχόμενες ίδιες μετοχές κατά την 31η Δεκεμβρίου 2017 σχετίζονται με συναλλαγές οι οποίες διενεργούνται από τη θυγατρική εταιρεία Πειραιώς ΑΕΠΕΥ στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων της, που απορρέουν από την ιδιότητά της ως ειδικού διαπραγματευτή.

# Στόχοι και Προοπτικές

Ο Όμιλος Πειραιώς, διατηρώντας πρωταγωνιστική θέση στην ελληνική τραπεζική αγορά, αποτελεί βασικό μοχλό για την ανασυγκρότηση της ελληνικής οικονομίας.

Παράλληλα, η Τράπεζα Πειραιώς εξακολουθεί να διατηρεί τον χαρακτήρα της ως τράπεζας εξειδικευμένης στην παροχή υπηρεσιών προς μεσαίες και μικρές επιχειρήσεις.

Η Τράπεζα επιδιώκει να συνεισφέρει ενεργά στην παροχή ρευστότητας προς επιχειρήσεις και νοικοκυριά και να στηρίξει τη χρηματοδότηση φερέγγυων επενδυτικών σχεδίων.

Το 2017, το εγχώριο οικονομικό και τραπεζικό περιβάλλον επέστρεψε σε ανάπτυξη. Οι μεταρρυθμίσεις από το πρόγραμμα οικονομικής στήριξης της Ελλάδας αναμένεται πως θα επιταχύνουν περαιτέρω την ανάκαμψη και την αναδιάρθρωση της οικονομίας, ενώ οι εκτιμήσεις των περισσότερων διεθνών οργανισμών και φορέων προβλέπουν σε θετικό ρυθμό αύξησης του ΑΕΠ για το 2018. Προϋπόθεση αποτελεί η επιτυχής ολοκλήρωση του Τρίτου Προγράμματος Οικονομικής Προσαρμογής, που εκτιμάται πως θα έχει σημαντικές θετικές επιδράσεις για την αποκατάσταση της εμπιστοσύνης στην ελληνική οικονομία.

Ο Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς, υπό τη νέα του Διοίκηση του Διευθύνοντος Συμβούλου κ. Χρήστου Μεγάλου, ανακοίνωσε στα τέλη Μαΐου 2017 το στρατηγικό του σχέδιο έως το 2020 με την επωνυμία "Agenda 2020", με στόχο να είναι η Πειραιώς η πλέον αξιόπιστη Τράπεζα στην Ελλάδα, δημιουργώντας αξία για τους μετόχους, τους πελάτες και τους εργαζομένους της.

Η "Agenda 2020" θέτει μεσοπρόθεσμα 6 διακριτές στρατηγικές προτεραιότητες, οι οποίες θα ενισχύσουν την εμπιστοσύνη των μετόχων, των πελατών και των εργαζομένων στις προοπτικές της Τράπεζας, ενώ ταυτόχρονα θα υπερκαλύψουν τους μέχρι σήμερα στόχους της. Έτσι, η Τράπεζα Πειραιώς θα είναι σε θέση να ανταποκριθεί στη μεγάλη πρόκληση της ουσιαστικής υποστήριξης για την επανεκκίνηση της ελληνικής οικονομίας.

Οι κύριοι στόχοι της "Agenda 2020" είναι οι ακόλουθοι:

1. Μείωση των δανείων σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών (NPLs) και των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (NPEs) σε διεθνώς αποδεκτά επίπεδα.
2. Δημιουργία ενός κερδοφόρου και αειφόρου επιχειρηματικού μοντέλου, με ελκυστικές αποδόσεις για τους μετόχους μεσοπρόθεσμα.
3. Διατήρηση ισχυρής κεφαλαιακής βάσης.
4. Αποκατάσταση της αυτόνομης πρόσβασης σε χρηματοδότηση από τις αγορές.

Πρώτη στρατηγική προτεραιότητα είναι η μείωση των κινδύνων ισολογισμού, η οποία επιτυγχάνεται με τον διαχωρισμό του Ομίλου σε δύο λειτουργικούς πυλώνες, ώστε να μεγιστοποιηθεί η αξία της κύριας τραπεζικής δραστηριότητας του Ομίλου, ενώ το χαρτοφυλάκιο των μη κύριων δραστηριοτήτων να εστιάσει στη δημιουργία αξίας. Με αυτό τον διαχωρισμό, η Τράπεζα Πειραιώς εξορθολογίζει τη λειτουργία της και ενισχύει την οργανική της κερδοφορία.

Αναλυτικότερα, οι δύο λειτουργικοί πυλώνες είναι:

1. **Piraeus Core Bank**
  - Επικεντρώνεται στο να αξιοποιήσει τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα της βασικής δραστηριότητας της Τράπεζας στην Ελλάδα, η οποία έχει σταθμισμένο έναντι κινδύνων ενεργητικό ύψους €28,6 δισ. (Δεκ.17).
  - Επικεντρώνεται στη χρηματοδότηση φερέγγυων πιστούχων, ενώ θα στοχεύει στη διατήρηση της ηγετικής θέσης της στις πελατειακές καταθέσεις.
  - Παραμένει η κύρια τράπεζα των μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων στην Ελλάδα, παράλληλα με την αυξημένη παραγωγή προϊόντων ιδιωτών, υπό το πρίσμα της προσεκτικής αξιολόγησης των αναλαμβανόμενων κινδύνων.
2. **Piraeus Legacy Unit (PLU)**
  - Αποτελείται από μη κύριες εργασίες, στις οποίες περιλαμβάνονται και ελκυστικές εδραιωμένες επιχειρηματικές δραστηριότητες με ισχυρή παρουσία στην αγορά, οι οποίες όμως δεν ανταποκρίνονται στο προσδοκώμενο προφίλ απόδοσης του Ομίλου.
  - Εξειδικευμένη διοικητική ομάδα επικεντρώνεται αποκλειστικά στο να μεγιστοποιήσει την αξία αυτών των τοποθετήσεων, αξιοποιώντας αποσπενδύσεις που προσθέτουν αξία ή όποιες άλλες ευκαιρίες παρουσιασθούν. Αυτές οι επιχειρηματικές δραστηριότητες και τα περιουσιακά στοιχεία περιλαμβάνουν: το δανειακό χαρτοφυλάκιο του τομέα Recovery Banking Unit, συμμετοχές σε μη κύριες εγχώριες δραστηριότητες, ακίνητα από ανακτήσεις (REO) και διεθνείς δραστηριότητες που περιλαμβάνονται στο Σχέδιο Αναδιάρθρωσης της Τράπεζας. Το συνολικό σταθμισμένο έναντι κινδύνου ενεργητικό του PLU ανέρχεται σε €21,9 δισ. (Δεκ.17).

Έως τα τέλη του 2020, το σύνολο του ενεργητικού του Ομίλου αναμένεται να διαμορφωθεί σε €65-70 δισ., περιλαμβάνοντας τις βασικές δραστηριότητες της Τράπεζας Πειραιώς σε ποσοστό άνω του 80% έναντι ποσοστού περίπου 65% σήμερα. Τα δάνεια που θα διαχειρίζεται το PLU αναμένεται να μειωθούν από €34 δισ. σε κάτω από €18 δισ., με το σταθμισμένο ενεργητικό του PLU να μειώνεται σε ποσοστό περίπου 50% από €22 δισ. το Δεκ.17. Ο δείκτης κόστους προς έσοδα του Ομίλου εκτιμάται ότι θα μειωθεί σε επίπεδο περί το 40%, ενώ η απόδοση ενεργητικού (RoA) θα αυξηθεί στο επίπεδο του 1%.

Επιπλέον οι υπόλοιπες στρατηγικές προτεραιότητες είναι οι ακόλουθες:

1. Επανεστίαση/Επαναπροσδιορισμός Δραστηριότητας, με σκοπό να μεγιστοποιηθούν οι πόροι στους τομείς που η Τράπεζα Πειραιώς έχει ιστορικά δεσπόζουσα θέση. Αυτό θα περιλαμβάνει απλοποίηση της δομής του Ομίλου και αποτελεσματικά μέτρα εξορθολογισμού των δαπανών, περαιτέρω βελτιστοποίηση του Δικτύου Καταστημάτων και στοχευμένες επενδύσεις στην ψηφιοποίηση.
2. Εφαρμογή ενός Κερδοφόρου και Αειφόρου Επιχειρηματικού Μοντέλου, με την περαιτέρω αξιοποίηση υφιστάμενων πελατειακών σχέσεων υψηλής αξίας, καθώς και της επικέντρωσης σε ευκαιρίες σταυροειδών πωλήσεων και δραστηριοτήτων που αποφέρουν έσοδα προμηθειών. Η Τράπεζα Πειραιώς θα συνεχίσει να αναπτύσσει καινοτόμα προϊόντα, προωθώντας τα μέσω μίας στρατηγικής πολυκαναλικής διανομής. Ταυτόχρονα, θα εφαρμόσει μία στοχευμένη πολιτική χορηγήσεων, εφαρμόζοντας προηγμένου επιπέδου μεθόδους τιμολόγησης με βάση

τον αναλαμβανόμενο κίνδυνο, ώστε να εξασφαλισθούν ελκυστικές αποδόσεις για τις δραστηριότητές της.

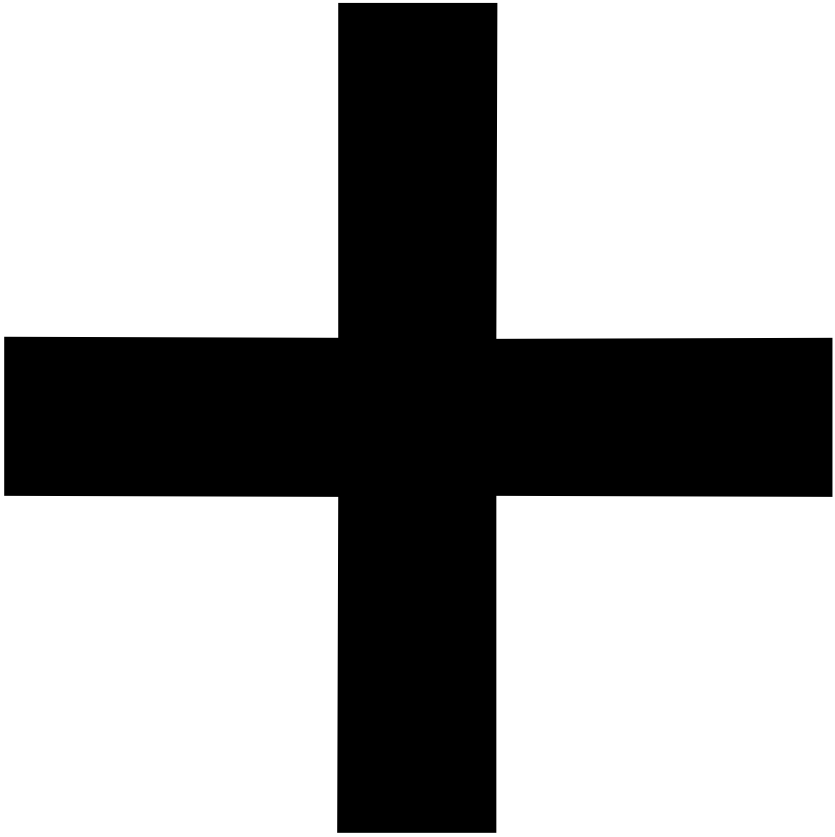
3. Βελτιστοποίηση Κατανομής Κεφαλαίων μέσω της εφαρμογής πλαισίου ανάληψης κινδύνου που περιλαμβάνει κατανομή κεφαλαίων στη βάση της αξιολόγησης των χαρτοφυλακίων. Η Τράπεζα Πειραιώς σκοπεύει να διατηρήσει έναν ισχυρό κεφαλαιακά ισολογισμό, ικανό να αντέχει απροσδόκητα εξωτερικά γεγονότα, αλλά παρ' όλα αυτά να εξασφαλίζει υψηλές αποδόσεις στους μετόχους της.
4. Ενίσχυση Παρακολούθησης Κινδύνων και Ελέγχων. Η Τράπεζα Πειραιώς δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην αποτελεσματική παρακολούθηση και διαχείριση κινδύνων, προσβλέποντας στη διατήρηση της σταθερότητας και της συνέχειας στις δραστηριότητές της. Η Τράπεζα θα ενισχύσει περαιτέρω τις υποστηρικτικές και ελεγκτικές της λειτουργίες (Ελέγχου, Κανονιστικής Συμμόρφωσης,

Διαχείρισης Πιστωτικού Κινδύνου, Οικονομικής Διαχείρισης, Νομικών Υπηρεσιών, Διαχείρισης Λειτουργικού Κινδύνου), σύμφωνα με την αρχή των τριών επιπέδων άμυνας.

5. Υιοθέτηση Υψηλών Προτύπων Εταιρικής Διακυβέρνησης. Η Τράπεζα Πειραιώς ήδη εφαρμόζει συγκεκριμένες προδιαγραφές σύμφωνα με τον νόμο περί ΤΧΣ και έχει αναθεωρήσει το πλαίσιο της εταιρικής της διακυβέρνησης σύμφωνα με τις δεσμεύσεις του Πλαισίου Συνεργασίας (RFA) και του Σχεδίου Αναδιάρθρωσης, προσαρμόζοντάς το στις βέλτιστες διεθνώς πρακτικές. Έχει επίσης ολοκληρώσει την ανασύνθεση του Διοικητικού της Συμβουλίου, εξασφαλίζοντας αδιάλειπτη λειτουργία του Συμβουλίου και των Επιτροπών του. Η Τράπεζα διαθέτει ένα Διοικητικό Συμβούλιο υψηλού κύρους με μέλη που διαθέτουν διεθνή εμπειρία στους τομείς της τραπεζικής, της διαχείρισης κινδύνων και της διαχείρισης δανείων σε καθυστέρηση.

Η "Agenda 2020" με το πλήρες πλαίσιο στρατηγικών προτεραιοτήτων σε συνδυασμό με την εστιασμένη και αποτελεσματική υλοποίηση θα παρέχει μία ξεκάθαρη πορεία πλήρους επανάκτησης των δυνατοτήτων της Τράπεζας.

Το 2017 η Τράπεζα Πειραιώς,  
ως η κατεξοχήν τράπεζα  
χρηματοδότησης της  
ελληνικής οικονομίας,  
διέθεσε €2,7 δισ. νέα δάνεια.



# Κύρια Τραπεζική Δραστηριότητα *Piraeus Core Bank*

Ο Όμιλος Πειραιώς είναι ο μεγαλύτερος τραπεζικός οργανισμός σε όρους ενεργητικού, δανείων και καταθέσεων στην Ελλάδα, διαδραματίζοντας πρωταγωνιστικό ρόλο στην παροχή τραπεζικών υπηρεσιών και πιστοδοτήσεων, ειδικά προς μεσαίες και μικρές επιχειρήσεις με ετήσιο κύκλο εργασιών από €2,5 εκατ. έως €50 εκατ. Επιπλέον, η Τράπεζα είναι από τους κύριους παρόχους τραπεζικών υπηρεσιών σε ιδιώτες και ένας από τους κύριους συμβούλους υπηρεσιών κεφαλαιαγοράς και επενδυτικής τραπεζικής, χρηματοδοτικής μίσθωσης και ναυτιλιακής τραπεζικής στην Ελλάδα. Παράλληλα, ο Όμιλος κατέχει πρωταγωνιστική θέση στις εφαρμογές και υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής (web banking) και στη χρηματοδότηση φιλικών προς το περιβάλλον έργων (Green Banking), καθώς επίσης και στη χρηματοδότηση του αγροτικού τομέα με προϊόντα και υπηρεσίες που είναι προσαρμοσμένα στις ανάγκες του πελάτη.

Η Τράπεζα Πειραιώς συμμετείχε από την πρώτη στιγμή στην αναδιάρθρωση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος ως βασικός πυλώνας και αποτελεί μία από τις 4 συστημικές τράπεζες της χώρας.

Οι κύριες τραπεζικές εργασίες του Ομίλου Πειραιώς παρέχονται στην ελληνική αγορά και περιλαμβάνουν τους τομείς λιανικής, εμπορικής και επενδυτικής τραπεζικής, καθώς και της διαχείρισης κεφαλαίων.

Η δραστηριότητα της Τράπεζας Πειραιώς εξακολουθεί να παρουσιάζει ευρεία διασπορά στους διάφορους κλάδους της οικονομίας, ενώ η έκθεση σε πιστωτικό κίνδυνο είναι σε σημαντικό βαθμό διασφαλισμένη με καλύμματα και εξασφαλίσεις, πέραν των σωρευτικών προβλέψεων. Σε σχέση με τη χρηματοοικονομική απόδοση του 2017, τα δάνεια προ προβλέψεων της Τράπεζας Πειραιώς και των θυγατρικών της στην Ελλάδα διαμορφώθηκαν στα €58,2 δισ., εκ των οποίων ποσό περίπου €1,6 δισ., που αποπληρώθηκε στις αρχές 2018, αφορούσε την εκταμίευση μέρους του εποχικού δανείου προς τον ΟΠΕΚΕΠΕ για καταβολή κοινοτικών ενισχύσεων προς τους αγρότες. Το επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιο αποτελεί το 65% του συνολικού χαρτοφυλακίου, ενώ τα δάνεια προς ιδιώτες το 35%. Στην Ελλάδα, ο δείκτης δανείων σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών προς το σύνολο των δανείων διαμορφώθηκε στο 35,1% (ή 34,2%

συμπεριλαμβανομένου του ΟΠΕΚΕΠΕ) στο τέλος του 2017 από 37,5% (ή 36,5% συμπεριλαμβανομένου του ΟΠΕΚΕΠΕ) το 2016. Οι καταθέσεις του Ομίλου Πειραιώς στην Ελλάδα διαμορφώθηκαν στα €40,9 δισ., σημειώνοντας ετήσια αύξηση 4%.

Η Τράπεζα Πειραιώς κατέχει την 1η θέση στον ελληνικό τραπεζικό χώρο με βάση το μερίδιο αγοράς καταθέσεων και το μερίδιο αγοράς δανείων, τα οποία ανήλθαν στο τέλος του 2017 στο 30%.

Βασικά Μεγέθη στην Ελλάδα	31.12.2017	31.12.2016	Μεταβολή
Δάνεια προ Προβλέψεων (€ εκατ.)*	58.230	62.998	-8%
Καταθέσεις από Πελάτες (€ εκατ.)	40.889	39.322	4%
Καταστήματα (#)	620	660	-6%
Εργαζόμενοι (#)	13.253	14.492	-9%

\* Συμπεριλαμβάνεται το εποχικό δάνειο προς τον ΟΠΕΚΕΠΕ προς ενίσχυση των Ελλήνων αγροτών.

## ΛΙΑΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Οι δραστηριότητες του Ομίλου Πειραιώς στη Λιανική Τραπεζική στην Ελλάδα διεξάγονται μέσω της Τράπεζας και του Δικτύου Καταστημάτων καθώς και μέσω των ψηφιακών καναλιών διανομής, όπως η πλατφόρμα ηλεκτρονικής τραπεζικής winbank και το winbank mobile application. Η Λιανική Τραπεζική εστίασε και το 2017 στην ανάπτυξη και παροχή ενός συνολικού πλέγματος καναλιών, υπηρεσιών και προϊόντων προς τους πελάτες, προκειμένου να καλύψει το πλήρες εύρος των αναγκών τους, προσφέροντας μία συνολική πολυκαναλική και εξέχουσα εμπειρία με την Τράπεζα.

Η Λιανική Τραπεζική, συνδυάζοντας τη γνώση της αγοράς και την πολύχρονη εμπειρία και τεχνογνωσία, συνεχίζει να στηρίζει υπεύθυνα και ενεργά τους ιδιώτες πελάτες και τις επιχειρήσεις σε κάθε τους βήμα. Επενδύει σημαντικά στην αξιοποίηση της καινοτόμου τεχνολογίας και των σύγχρονων μεθόδων αξιοποίησης μεγάλων συνόλων δεδομένων, με τέτοιο τρόπο ώστε οι υπηρεσίες που προσφέρονται να είναι προσιτές και να αναβαθμίζουν την καθημερινότητα των πελατών δίνοντας αξία στα επιχειρηματικά τους σχέδια. Στους πελάτες της Λιανικής Τραπεζικής προσφέρεται πληθώρα διαφορετικών τύπων καταθετικών, δανειακών, επενδυτικών και τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων –συμπεριλαμβανομένων των λογαριασμών ταμειυτηρίου ή τρεχούμενων και προθεσμιακών καταθέσεων, επενδυτικών προϊόντων, προϊόντων καταναλωτικής και στεγαστικής πίστης, πιστωτικών καρτών και πρακτόρευσης ασφαλειών–, καθώς και ολοκληρωμένες τραπεζικές υπηρεσίες.

Καθοριστικό ρόλο διαδραματίζει η έμφαση στα ψηφιακά δίκτυα εξυπηρέτησης. Η Τράπεζα Πειραιώς συνεχίζει να εστιάζει στον καινοτόμο σχεδιασμό και τη διαμόρφωση υποδομών για εξυπηρέτηση πελατών 24/7, μέσω εξελιγμένου και εύχρηστου web και mobile banking και εύκολης πρόσβασης σε ATM. Παράλληλα, υποστήριξε την αυξανόμενη διείσδυση στα ψηφιακά κανάλια, με τέτοιο τρόπο που να διασφαλίζεται η παροχή ενιαίας εξαιρετικής εμπειρίας από όλα τα διαθέσιμα δίκτυα. Η καινοτομία και η αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών, στο πλαίσιο της ολοκληρωμένης ψηφιακής στρατηγικής της Τράπεζας, στοχεύουν στην απλοποίηση της καθημερινότητας των συναλλαγών των πελατών και στην εξοικονόμηση χρόνου, με γνώμονα τον μετασχηματισμό του ρόλου του Καταστήματος από κανάλι εκτέλεσης συναλλαγών και επεξεργασίας απλοϊκών αιτημάτων σε κομβικό σημείο διαμόρφωσης συνολικής σχέσης με τους πελάτες και παροχής συμβουλών για όλο το πλέγμα αναγκών τους, είτε πρόκειται για ιδιώτες είτε για επιχειρήσεις. Το 2017, οι κορυφαίες αυτές υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής καθώς και τα συστήματα πληρωμής της Τράπεζας αξιοποιήθηκαν από πλήθος πελατών, γεγονός που συνετέλεσε στη βελτίωση της εξυπηρέτησης των συναλλαγών όπως επίσης και στη μείωση του λειτουργικού κόστους.

Με στόχο την παροχή εξαιρετικής ποιότητας εξυπηρέτησης και με τον πελάτη να παραμένει στο επίκεντρο των στρατηγικών αποφάσεων, η Τράπεζα Πειραιώς διατήρησε τη μεγαλύτερη κάλυψη στην ελληνική επικράτεια το 2017, με έμφαση σε περιοχές υψηλής οικονομικής και εμπορικής δυναμικής.

Για άλλη μία χρονιά, η Τράπεζα εστίασε στην ειλικρινή επικοινωνία με τους καταθέτες πελάτες επιλέγοντας σταθερά την ουσιαστική ενημέρωση, διασφαλίζοντας και διευκολύνοντας, κατά το δυνατόν, την απρόσκοπτη συναλλακτική τους δραστηριότητα. Οι θετικές εντυπώσεις στους πελάτες και στην αγορά εν γένει αποτυπώνονται και στις σχετικές έρευνες ικανοποίησης, στις οποίες η Τράπεζα παραμένει σταθερά στην πρώτη θέση.

Λειτουργώντας με νέα υποδείγματα διεθνών προδιαγραφών, το 2018 αναμένεται ότι θα αποτελέσει ένα ακόμη σημαντικό σημείο για τις εργασίες της Λιανικής Τραπεζικής. Η Τράπεζα Πειραιώς θα συνεχίσει να συμβάλλει ενεργά στην αποκατάσταση της εμπιστοσύνης των πελατών στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα, στηρίζοντας έμπρακτα την επιχειρηματικότητα και την επανεκκίνηση της ελληνικής οικονομίας.

## ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

### Δίκτυο Καταστημάτων

Το Δίκτυο της Τράπεζας Πειραιώς, μεθοδικά και σταθερά, κινείται στα νέα δεδομένα του Παγκόσμιου Τραπεζικού Περιβάλλοντος, με συνέπεια και σεβασμό απέναντι στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες των πελατών της αλλά και της περαιτέρω βελτίωσης της αποδοτικότητάς του. Το Δίκτυο Καταστημάτων αριθμούσε 620 Καταστήματα στις 31.12.2017, παρέχοντας ευρεία γεωγραφική και πληθυσμιακή κάλυψη.

Το 2017, ολοκληρώθηκε επιτυχώς η εφαρμογή του Προγράμματος Πολυκαναλικής Στρατηγικής στη Λιανική Τραπεζική "Hub & Spoke" στοχεύοντας στον μετασχηματισμό και την ποιοτική αναβάθμιση του μοντέλου εξυπηρέτησης των πελατών, τη δημιουργία μίας σύγχρονης και εξέχουσας τραπεζικής εμπειρίας με έμφαση στην πολυκαναλική εξυπηρέτηση και την ενίσχυση της εμπορικής δραστηριότητας και αποτελεσματικότητας του Δικτύου Καταστημάτων της Τράπεζας. Οι κύριοι πυλώνες του Προγράμματος είναι:

### Μετακύλιση συναλλαγών στα Ψηφιακά Δίκτυα (Digital Channels)

- Για την εκπαίδευση των πελατών στη χρήση των αναβαθμισμένων Ψηφιακών Δικτύων winbank, mobile app καθώς και στα ATM και στα μηχανήματα αυτόματων συναλλαγών easypay:
  - συμμετείχε ενεργά το Δίκτυο Καταστημάτων, μέσω της δημιουργίας ειδικού σημείου εκπαίδευσης στον χώρο επιλεγμένων Καταστημάτων (Digital Zone),
  - συμμετείχαν οι εργαζόμενοι από Κεντρικές Μονάδες της Τράπεζας κατά τη διάρκεια ημερών αιχμής στο Δίκτυο Καταστημάτων μέσω της εθελοντικής δράσης «ΣΥΜΜΕΤΕΧΩ» σε συνεργασία με το HR.
- Πραγματοποιήθηκαν καμπάνιες που απευθύνονταν σε πελάτες με στόχο:
  - την ενεργοποίηση ανενεργών χρηστών winbank,
  - τη μετακύλιση των συναλλαγών τους προς το δίκτυο των ATM,
  - την αποσυμφόρηση συναλλαγών δικτύου "Anti-Peakness" και διερεύνηση συναλλακτικής συμπεριφοράς.
- Η έναρξη λειτουργίας των ηλεκτρονικών Καταστημάτων ("e-branches") ενίσχυσε σημαντικά την ανταγωνιστικότητα του Δικτύου και τόνωσε την καινοτόμο διάσταση της Τράπεζας (αναλυτικότερα στην ενότητα «Ηλεκτρονική Επιχειρηματικότητα - Group Digital Business», σελ. 78).

### Ενίσχυση Εμπορικής Δραστηριότητας των Καταστημάτων

- Εστίασε σε στοχευμένες πωλήσεις που θα παράγουν αξία για τον πελάτη και έσοδα για την Τράπεζα.
- Δημιουργία νέου ρόλου "Teller-Seller" και αύξηση Affluent & Small Business πελατολογίου.
- Εισαγωγή του νέου ρόλου "Meeter-Greeter" στη Δομή του Καταστήματος.
- Δημιουργία και διεξαγωγή εκπαιδευτικών προγραμμάτων Διευθυντών κάθε Τύπου Καταστήματος, Υποδιευθυντών Λιανικής και νέων ρόλων "Meeter-Greeter"/"Teller-Seller".
- Εισαγωγή πλαισίου παροχής μη οικονομικών κινήτρων για το Δίκτυο Καταστημάτων.
- Ενσωμάτωση της πρακτικής των προγραμματισμένων συναντήσεων (ραντεβού) στην κουλτούρα

εξυπηρέτησης, η οποία συμβάλλει καθοριστικά στην περαιτέρω ανάπτυξη των σχέσεων με τους πελάτες και ενισχύει την εμπορική αποτελεσματικότητα.

7. Τήρηση των εβδομαδιαίων (και μηνιαίων) συναντήσεων του προσωπικού των Καταστημάτων:
  - με την καθοδήγηση του Διευθυντή ως "Manager-Coach"

και την ενεργό συμμετοχή όλων των ρόλων, σχεδιάζεται και συμφωνείται, με δομημένο τρόπο, το πλάνο δράσης του Καταστήματος για το αμέσως προσεχές διάστημα.

8. Θεσμοθέτηση του Ημερήσιου Προγραμματισμού Εργασιών, με επίκεντρο την εμπορική δραστηριότητα.

### Βελτιστοποίηση Δομής Δικτύου

1. Ενδυνάμωση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών, με εστίαση στη Συμβουλευτική Τραπεζική, μέσω της νέας ευέλικτης αρχιτεκτονικής στη δομή του Δικτύου Καταστημάτων, που περιλαμβάνει Συστήματα Καταστημάτων (Κεντρικά Καταστήματα "Hub" και Καταστήματα Δορυφόρους "Spoke") και ανεξάρτητα Καταστήματα "Independent", με στόχο την περαιτέρω ανάπτυξη και διεύθυνση εμπορικών περιοχών οι οποίες καθορίζονται από τα γεωγραφικά σημεία των Καταστημάτων/«Μελών» κάθε Συστήματος Καταστημάτων.
2. Paperless Cashier
  - Η εφαρμογή του συμβάλλει στην ελαχιστοποίηση του χρόνου ταμειακής διαχείρισης και εξυπηρέτησης και αναδεικνύει την αξιοποίηση της καινοτομίας από την Τράπεζα, σύμφωνα με τις ανάγκες του κάθε πελάτη.
3. Αυτοματοποίηση διαδικασιών, όπως διόρθωση εμβασμάτων μέσω winbank, και αυτοματοποίηση διαδικασίας θυρίδων.

Τέλος, όλα τα παραπάνω μετουσιώνονται στο Πιλοτικό Κατάστημα της Αγίας Παρασκευής, το οποίο ανακαινίστηκε με στόχο τη δημιουργία ενός πρωτοποριακού τραπεζικού Καταστήματος όπου η επαφή του πελάτη με τα τραπεζικά στελέχη χαρακτηρίζεται από αμεσότητα, ποιότητα και διαχειριστική ευελιξία, ενός χώρου όπου αναδεικνύεται η άνεση και ταυτόχρονα η ιδιωτικότητα στην προσωπική επαφή, μέσω της λειτουργικής οριοθέτησης των εσωτερικών χώρων σε διακριτούς τομείς όπως:

1. Υποδοχή
2. Συναλλαγές (ταμειακές/ψηφιακές)
3. Αναμονή
4. Αίθουσες συναντήσεων
5. Αίθουσες συναντήσεων Ειδικών Ρόλων

### Mass Retail Segment

Το Mass Segment αποτελεί το μεγαλύτερο σε πληθυσμό τμήμα του πελατολογίου και του χορηγητικού χαρτοφυλακίου της Λιανικής Τραπεζικής, με σημαντική συνεισφορά στις καταθέσεις και στα έσοδα της Τράπεζας.

Κατά τη διάρκεια του 2017, το Mass Segment ενίσχυσε τις δράσεις του, ώστε να υποστηρίξει τους στρατηγικούς στόχους της Τράπεζας Πειραιώς όπως προκύπτουν από την "Agenda 2020", πιο συγκεκριμένα ως προς τη εμπάθωση της σχέσης των πελατών και ως προς τη μετακύλιση των συναλλαγών στα ψηφιακά κανάλια.

Από πλευράς αποτελεσμάτων, ο δείκτης σταυροειδών πωλήσεων στο Mass Segment ενισχύθηκε και διαμορφώθηκε σε 3,2 φορές στις 31.12.2017 για το ενεργό πελατολόγιο. Σημειώθηκε αυξητική τάση στην κατοχή προϊόντων χρεωστικών και πιστωτικών καρτών και γενικών ασφαλειών, ενώ ιδιαίτερα σημαντική ήταν και η συμμετοχή των πελατών στο πρόγραμμα πιστότητας "yellow".

Αξιοσημείωτη ήταν επίσης η αύξηση στην κατοχή και τη χρήση του web και mobile banking, ενισχύοντας την προσπάθεια μετακύλισης συναλλαγών στα ψηφιακά κανάλια. Στο πλαίσιο αυτό, αξιοποιώντας την τεχνολογία, το Mass Segment εισήγαγε μία νέα μεθοδολογία εκπαίδευσης πελατών. «Έξυπνα» κινητά τηλέφωνα τοποθετήθηκαν εντός των Καταστημάτων του Δικτύου, δίνοντας τη δυνατότητα στους πελάτες να γνωρίσουν τις εφαρμογές της Τράπεζας και να εκπαιδευτούν στον τρόπο εκτέλεσης των τραπεζικών τους συναλλαγών ηλεκτρονικά. Την πρωτοβουλία αυτή υποστήριξαν και θα συνεχίσουν να υποστηρίζουν στοχευμένες προωθητικές ενέργειες. Τέλος, κατά τη διάρκεια του 2017 αναπτύχθηκαν και υλοποιήθηκαν προγράμματα εκπαίδευσης του προσωπικού του Δικτύου Καταστημάτων στον χώρο εργασίας τους, με στόχο την ανάπτυξη της πολυκαναλικής συμπεριφοράς των πελατών του segment.

## Affluent Banking Segment

Κατά τη διάρκεια του 2017, το Affluent Banking Segment, υποστηρίζοντας τις στρατηγικές κατευθύνσεις που είχαν τεθεί, συνέβαλε αποτελεσματικά στην προσέλκυση καταθέσεων και την αύξηση των εσόδων από προμήθειες, και ενδυνάμωσε τις σχέσεις με την εύπορη πελατεία, μέσω της συχνότερης επικοινωνίας και της ενεργητικότερης προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών αιχμής.

Επιπρόσθετα, προσάρμοσε τις δομές και λειτουργίες του στις απαιτήσεις του έργου της αναδιάρθρωσης της Λιανικής Τραπεζικής και συγκεκριμένα στο μοντέλο διανομής "Hub & Spoke" του Δικτύου Καταστημάτων. Βελτίωσε όλους τους θεμελιώδεις δείκτες στο πελατολόγιο που εξυπηρετείται από Προσωπικούς Συνεργάτες, ενώ παράλληλα κατάφερε να επιτύχει την αύξηση των δεικτών ικανοποίησης των Personal Banking πελατών, όπως καταγράφηκε μέσα από τις σχετικές έρευνες.

Ως επακόλουθο των συντονισμένων δράσεων που έλαβαν χώρα καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, αξιοσημείωτη υπήρξε και το 2017 η συμμετοχή των εύπορων πελατών στην εισορή και ανάκτηση καταθέσεων και στα ποσοστά κατοχής ασφαλιστικών προϊόντων. Επίσης, στο πλαίσιο της συνεχιζόμενης προσπάθειας μετακύλισης συναλλαγών στα ψηφιακά δίκτυα και διενέργειάς τους με εναλλακτικά μέσα, συνεχίστηκε η αυξητική τάση στην έκδοση καρτών (πιστωτικών και χρεωστικών) καθώς και στην εισαγωγή νέων χρηστών στην ηλεκτρονική τραπεζική. Ο δείκτης σταυροειδών πωλήσεων στο Affluent Segment διαμορφώθηκε σε 5,9 φορές στις 31.12.2017.

Από το φάσμα ενεργειών και υπηρεσιών που πραγματοποιήθηκαν το έτος 2017, ξεχωρίζουν οι εξής:

1. Προώθηση για πρώτη φορά της εταιρικής ταυτότητας και των υπηρεσιών του Personal Banking, μέσα από διαφημιστική προβολή σε παραδοσιακά και σύγχρονα μέσα επικοινωνίας, για την ανάδειξη του οφέλους που προκύπτει από την ένταξη σε αυτό το μοντέλο εξυπηρέτησης.
2. Ενίσχυση των εμπορικών διαλόγων σε επενδυτικά και ασφαλιστικά θέματα και διάθεση εξειδικευμένων προϊόντων που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών και τις ευκαιρίες του οικονομικού περιβάλλοντος.
3. Συνεργασία με εξωτερικούς συμβούλους και τις αρμόδιες Μονάδες της Τράπεζας για τη βελτιστοποίηση των εργασιών και τη δημιουργία υποδομών που αφορούν τη διάθεση επενδυτικών προϊόντων αλλά και τη διερεύνηση των αναγκών ειδικών ομάδων πελατείας.
4. Συνέχιση των επιτυχημένων δράσεων, σε συνεργασία με εξωτερικούς φορείς και Μονάδες της Τράπεζας, για τη στοχευμένη προώθηση υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, την ενημέρωση του πελάτη για αποκλειστικές συνεργασίες και υπηρεσίες και την υλοποίηση προωθητικών ενεργειών σε προϊόντα αιχμής.
5. Εναρμονισμός των εργασιών του Affluent Banking με το έργο αναδιάρθρωσης του Δικτύου Καταστημάτων (Hub & Spoke) με προσαρμογή των δομών, την κάλυψη του διευρυμένου πελατολογίου του Personal Banking και την υιοθέτηση καθημερινών πρακτικών στην εξυπηρέτηση των εύπορων πελατών, σύμφωνα με τα πρότυπα του έργου.
6. Συνέχιση του επιτυχημένου θεσμού του Σχολείου των Προσωπικών Συνεργατών με την έναρξη τριών νέων κύκλων για 85 νέους Προσωπικούς Συνεργάτες, εμπλουτισμός των ενότητων με επίκαιρες θεματολογίες και ολοκλήρωση της πρώτης αποφοίτησης Προσωπικών Συνεργατών.
7. Ενίσχυση της Ομάδας Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Personal Banking στην Πειραιώς Direct Services (PDS) και προώθηση των ηλεκτρονικών καναλιών εξυπηρέτησης e-banking και mobile banking, με στόχο την ταχύτερη και συνεχή εξυπηρέτηση του πελάτη σε καθημερινές τραπεζικές υπηρεσίες.
8. Υλοποίηση και αξιολόγηση πιλοτικών προγραμμάτων για την ανταπόκριση της πελατείας σε εναλλακτικές δράσεις και μεθόδους εξυπηρέτησης, με σκοπό την περαιτέρω διεύρυνση του πελατολογίου και την ενίσχυση των δεικτών.
9. Σχεδιασμός και έναρξη υλοποίησης νέων λειτουργικότητων στα υποστηρικτικά εργαλεία των Προσωπικών Συνεργατών, για τον εκσυγχρονισμό της πολυκαναλικής εξυπηρέτησης των πελατών και την υιοθέτηση νέων μέσων συναλλαγής.

Στο κλείσιμο του 2017, το Personal Banking της Τράπεζας Πειραιώς εξυπηρετούσε πελάτες σε περισσότερο από το 90% των Καταστημάτων του Δικτύου της, με το μεγαλύτερο πλέον μέρος της εύπορης πελατείας της Τράπεζας να καλύπτεται από τον Προσωπικό Συνεργάτη.

## Small Business Banking Segment

Το Small Business Segment (Μικρές Επιχειρήσεις και Επαγγελματίες με κύκλο εργασιών έως €2,5 εκατ.) αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα πελατειακά τμήματα από πλευράς συνεισφοράς σε έσοδα από τόκους και προμήθειες. Επιπλέον, είναι στρατηγικής σημασίας για την Τράπεζα, καθώς, λόγω του μεγάλου μεγέθους και των προοπτικών ανάπτυξής του, αποτελεί βασική πηγή παραγωγής νέων δανείων μεγαλύτερης απόδοσης. Κατά τη διάρκεια του 2017, το Small Business Segment εδραίωσε περαιτέρω τη δραστηριότητά του, συνεισφέροντας σημαντικά στους τομείς της άντλησης καταθέσεων, παραγωγής δανείων και εσόδων από προμήθειες.

Από το σύνολο των δράσεων και ενεργειών που υλοποιήθηκαν, διακρίνονται οι εξής:

1. Εξορθολογίστηκε και εμπλουτίστηκε περαιτέρω το πελατολόγιο «προτεραιότητας» που πληροί τον βέλτιστο συνδυασμό σχέσης με την Τράπεζα, κινδύνου και προοπτικής και αποτελεί το πελατολόγιο εμπορικής αιχμής.
2. Επεκτάθηκε η κάλυψη του πελατολογίου αυτού με το επιχειρησιακό μοντέλο "Small Business Banking"– Τραπεζική Μικρών Επιχειρήσεων και Επαγγελματιών, αξιοποιώντας τις δυνατότητες της νέας επιχειρησιακής δομής του Δικτύου Καταστημάτων. Στο τέλος του 2017, το μοντέλο είχε εφαρμοστεί και ήταν πλήρως λειτουργικό στην πλειονότητα των Καταστημάτων, εξυπηρετώντας πελάτες μέσα από πάνω από 300 ειδικούς Συνεργάτες Μικρών Επιχειρήσεων και Επαγγελματιών (ΣΜΕΕ).
3. Εντατικοποιήθηκε σημαντικά η επικοινωνία και συνεργασία με το πελατολόγιο αυτό από τους ΣΜΕΕ, με συγκεκριμένη μεθοδολογία που βασίζεται στην εξωστρέφεια και την ενεργητική διαχείριση των σχέσεων σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων τους, οδηγώντας σε ανάπτυξη της σχέσης τους με την Τράπεζα.
4. Τέθηκε σε λειτουργία ειδική διαδικτυακή πλατφόρμα μέσω της οποίας εξωτερικοί σύμβουλοι, με τους οποίους η Τράπεζα έχει συνάψει συμβάσεις συνεργασίας, προβαίνουν σε σύσταση πελατών που έχουν υπαχθεί σε κάποιο επιδοτούμενο πρόγραμμα ΕΣΠΑ, με σκοπό τη χορήγηση εγγυητικής επιστολής ή/και χρηματοδότησης για εγκεκριμένο επενδυτικό σχέδιο. Στόχος της πλατφόρμας είναι να αποτελέσει ένα επιπλέον κανάλι προσέλκυσης πελατών, αύξησης εργασιών και ταυτόχρονα υποστήριξης στην υλοποίηση επενδυτικών σχεδίων.
5. Ανταποκρινόμενη στην ανάγκη των επιχειρήσεων για ένα ευέλικτο και σύγχρονο σημείο ενημέρωσης που να διευκολύνει τη διάδοση της διαθέσιμης πληροφόρησης για τα προγράμματα χρηματοδοτικής ενίσχυσης που συνήθως είναι πολυσύνθετη, διάσπαρτη και δυσνόητη και εξυπηρετώντας τον στρατηγικό στόχο να καταστεί η ηγέτιδα Τράπεζα των υγιών και με προοπτικές ανάπτυξης επιχειρήσεων, η Τράπεζα, μέσω της ολοκληρωμένης (end-to-end) εξυπηρέτησης και υποστήριξης των επενδυτικών σχεδίων τους, δημιούργησε και διέθεσε στο ευρύτερο κοινό την πρωτοποριακή διαδικτυακή πύλη *360funding.gr*. Μέσω της νέας διαδικτυακής πύλης παρέχεται ελεύθερη, έγκυρη, έγκαιρη, απλοποιημένη και χωρίς κόστος πρόσβαση σε όλο το φάσμα των πληροφοριών που ενδιαφέρει τις επιχειρήσεις οι οποίες αναζητούν προγράμματα χρηματοδοτικής ενίσχυσης όπως το ΕΣΠΑ, ο αναπτυξιακός νόμος, οι αγροτικές ενισχύσεις και τα ευρωπαϊκά προγράμματα. Το *360funding.gr* παρέχει στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα να εντοπίζουν το κατάλληλο πρόγραμμα για τις επενδυτικές τους ανάγκες, με παράλληλη ενημέρωση για τα εξειδικευμένα προϊόντα και υπηρεσίες της Τράπεζας Πειραιώς που συνδυάζονται με τα επιδοτούμενα προγράμματα, όπως το Πειραιώς Επιχειρείν 360°, καθώς και τα Χρηματοδοτικά Εργαλεία που είναι σε λειτουργία κάθε στιγμή.
6. Υλοποιήθηκε πληθώρα υποστηρικτικών στοχευμένων ενεργειών, μέσω διαφορετικών καναλιών, για την ενίσχυση της εμπορικής αποτελεσματικότητας αλλά και τη διατήρηση της ποιότητας του επιχειρηματικού δανειακού χαρτοφυλακίου.
7. Τέθηκε σε εφαρμογή μηχανισμός συνεχούς μέτρησης της εμπειρίας των πελατών (Voice of the Customer) σε συγκεκριμένα και σημαντικά σημεία επαφής τους με την Τράπεζα (Moments of Truth), με στόχο τη δημιουργία επιχειρηματικής γνώσης (Intelligence) και εντοπισμού βελτιωτικών παρεμβάσεων σε προϊόντα, υπηρεσίες, διαδικασίες και πρακτικές.
8. Βελτιώθηκαν περαιτέρω οι υποδομές με τη δημιουργία διαδικασιών και εργαλείων για τους ΣΜΕΕ.
9. Το 2017, οι περισσότεροι από τους ΣΜΕΕ παρακολούθησαν διαφορετικά εκπαιδευτικά προγράμματα με στόχο τη βελτίωση του γνωσιολογικού επιπέδου και την ανάπτυξη δεξιοτήτων και συνεργειών, με σκοπό τη βέλτιστη εξυπηρέτηση του πελάτη. Η εκπαίδευση των ΣΜΕΕ είναι μία δυναμική διαδικασία η οποία εξελίσσεται σύμφωνα με τις καθημερινές ανάγκες του ρόλου αλλά και τις προκλήσεις της αγοράς.

Σημαντικότερα αποτελέσματα των παραπάνω δράσεων και ενεργειών είναι η αύξηση:

1. του δείκτη σταυροειδών πωλήσεων,
2. των νέων χορηγήσεων, διατηρώντας, παράλληλα, αξιόλογα επίπεδα εγκρισιμότητας, κατανομής εξασφαλίσεων και καλυμμάτων καθώς και μέσου

- |  |  |
|--|--|
| <p>3. επιτοκίου της δανειακής παραγωγής, των καταθέσεων, κυρίως λόγω της εμβάθυνσης και ισχυροποίησης των σχέσεων της Τράπεζας με το πελατολόγιο και της συνεχιζόμενης δυναμικής</p> | <p>4. διείσδυσης στην αγορά του Acquiring, και της έκδοσης καρτών και της παραγωγής ασφαλιστικών προϊόντων, καθώς και άλλων υπηρεσιών όπως η κίνηση κεφαλαίων.</p> |
|--|--|

Στα παραπάνω αποτελέσματα, συνέβαλαν και συνεισέφεραν σε καθοριστικό βαθμό τα στελέχη των Καταστημάτων και ειδικότερα οι Συνεργάτες Μικρών Επιχειρήσεων και Επαγγελματιών.

### Εμπορικός Προγραμματισμός, Παρακολούθηση Ποιότητας και Αποδοτικότητας

Η Μονάδα Εμπορικού Προγραμματισμού, Παρακολούθησης Ποιότητας και Αποδοτικότητας, μέσα από το φάσμα των δραστηριοτήτων της, συνέβαλε 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, συμβάλλοντας ουσιαστικά στην υποστήριξη του νέου στρατηγικού σχεδίου της Τράπεζας Πειραιώς, "Agenda 2020".

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

Η Μονάδα επίσης συμμετείχε ενεργά στη διαμόρφωση και παρακολούθηση του συγκεντρωτικού και αναλυτικού Προϋπολογισμού Εσόδων και Εξόδων για όλη τη Λιανική Τραπεζική αλλά και στον σχεδιασμό αναφορών παρακολούθησης της αποδοτικότητας. Κατά τη διάρκεια του 2017, υλοποιήθηκε η αναβάθμιση του μηχανισμού παρακολούθησης της αποδοτικότητας του Δικτύου Καταστημάτων «ΠΥΞΙΔΑ» με επιπλέον οπτική σε επιλεγμένες ομάδες πελατών (Εύποροι Πελάτες και Μικρές Επιχειρήσεις και Επαγγελματίες), η υλοποίηση του οποίου, στις αρχές του 2017, ενίσχυσε ακόμη περισσότερο τον ουσιαστικό διάλογο μεταξύ της Διοίκησης, του Δικτύου Καταστημάτων και των Segments.

Παράλληλα, 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, συνέβαλε σημαντικά στην περαιτέρω αξιοποίηση της συνεργασίας με θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου, τόσο σε ό,τι αφορά την επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων όσο και τη διαμόρφωση ολοκληρωμένης πρότασης αξίας προς τους πελάτες (Ιδιώτες, Μικρές Επιχειρήσεις και Επαγγελματίες).

Παράλληλα, η Μονάδα συμμετείχε ενεργά:

- |  |  |
|--|--|
| <p>1. Στο έργο εξορθολογισμού του Δικτύου Καταστημάτων υλοποιώντας τις σχετικές μελέτες και συμβάλλοντας στη διαμόρφωση των εισηγήσεων της Δ/σης Δικτύου στην Εκτελεστική Επιτροπή.</p> <p>2. Στον συντονισμό εργασιών των επιτροπών («Εμπορική Επιτροπή Λιανικής» και «Επιτροπή 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.</p> <p>Πιο συγκεκριμένα, στο πλαίσιο λειτουργίας της «Εμπορικής Επιτροπής Λιανικής» που απαρτίζεται</p> | <p>από την Ομάδα Διοίκησης του Τομέα Λιανικής, τη Μονάδα Marketing και επικοινωνίας Ομίλου και το Γραφείο Τύπου, οριστικοποιείται το συνολικό εμπορικό και επικοινωνιακό πλάνο της Λιανικής Τραπεζικής και των επιμέρους εμπορικών ενεργειών, παρουσιάζεται η τρέχουσα δραστηριότητα του ανταγωνισμού και αποκωδικοποιούνται τα αποτελέσματα των πρόσφατων ερευνών. Αντίστοιχα, η «Επιτροπή Προγραμματισμού Εκστρατειών» έχει ως στόχο την προτεραιοποίηση και προγραμματισμό των εκστρατειών που πραγματοποιούνται μέσα από όλα τα Δίκτυα</p> |
|--|--|

- της Τράπεζας, καθώς επίσης την 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.
3. Στο έργο "Data Governance" σε επίπεδο πελάτη Λιανικής Τραπεζικής. Σε συνεργασία με τις αρμόδιες Μονάδες της Λιανικής Τραπεζικής, η Μονάδα προγραμματίζει και παρακολουθεί το συνολικό πλάνο ενεργειών (π.χ. στοχευμένες καμπάνιες, συστημικές βελτιώσεις κ.λπ.) για τη διόρθωση και επικαιροποίηση στοιχείων πελατών που πραγματοποιούνται μέσω του Δικτύου Καταστημάτων.
  4. Στο έργο "properties4sale", το οποίο αφορά τη δημιουργία μίας πρωτοποριακής διαδικασίας ηλεκτρονικών δημοπρασιών για την πώληση ακινήτων της Τράπεζας Πειραιώς. Στην ηλεκτρονική πλατφόρμα *properties4sale.gr* παρουσιάζονται ιδιόκτητα ακίνητα, κατοικίες και επαγγελματικά και διενεργούνται σε συγκεκριμένες ημερομηνίες ανοιχτές και διαφανείς online δημοπρασίες. Η Μονάδα συντονίζει την ανάθεση των ακινήτων σε επιλεγμένα στελέχη του Δικτύου Καταστημάτων, τα οποία ορίζονται ως Πρεσβευτές των ακινήτων ("Ambassadors") και τα οποία συμβάλλουν σημαντικά στην προώθηση των ακινήτων στους ενδιαφερόμενους πελάτες στην τοπική αγορά και ενισχύουν τη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων πελατών στη διαδικασία της πώλησης.
  5. Στον προγραμματισμό και συντονισμό του φάσματος των επικοινωνιακών και ΕΚΕ ενεργειών της Λιανικής Τραπεζικής, ενθαρρύνοντας την ανάληψη πρωτοβουλιών και την υποβολή χορηγικών προτάσεων σε τοπικό επίπεδο και ενισχύοντας τους δεσμούς της Λιανικής Τραπεζικής με φορείς πολιτισμού εντός και εκτός Ομίλου.
  6. Στον γενικό συντονισμό και επίβλεψη στοχευμένων εκδηλώσεων της Διοίκησης της Τράπεζας σε πέντε μεγάλες πόλεις της Ελλάδας, με επιλεγμένους πελάτες, Φορείς Δημοσίου τομέα καθώς και Θεσμικούς Φορείς, οι οποίοι διατηρούν στενή συνεργασία με την Τράπεζα και κατέχουν σημαντική θέση στην τοπική κοινωνία. Οι εκδηλώσεις αυτές πραγματοποιήθηκαν σε Θεσσαλονίκη, Ηράκλειο, Χανιά, Λάρισα και Ιωάννινα και πλαισιώθηκαν από την παρουσία Ανώτατων Στελεχών της Διοίκησης, του Δικτύου Καταστημάτων και των Επιχειρηματικών Κέντρων κάθε πόλης.
  7. Στη διοργάνωση των Ημερίδων της Λιανικής, συμβάλλοντας στην ευθυγράμμιση των Μονάδων της Λιανικής Τραπεζικής με τις προτεραιότητες του νέου στρατηγικού σχεδίου της Τράπεζας Πειραιώς "Agenda 2020".

## Customer Experience & Loyalty

Το Customer Experience & Loyalty της Λιανικής Τραπεζικής, για μία ακόμα χρονιά, συνέβαλε σημαντικά στη διαρκή ενίσχυση της πελατοκεντρικής κουλτούρας της Τράπεζας Πειραιώς. Κατά το 2017 έδωσε ιδιαίτερη έμφαση στην επίτευξη της εξαιρετικής εμπειρίας των πελατών (customer experience excellence), εστιάζοντας σε στρατηγικές διαδικασίες διαχείρισης και βελτίωσής της αλλά και υλοποιώντας με επιτυχία το Πρόγραμμα Επιβράβευσης "yellow".

Τρεις σημαντικές παράμετροι συνετέλεσαν, ώστε, από τον πρώτο μόλις χρόνο ζωής του, το Πρόγραμμα Επιβράβευσης "yellow" να σημειώσει μεγάλη εμπορική επιτυχία. Συγκεκριμένα, η πραγματική αξία που αποδίδει η Τράπεζα Πειραιώς στον πελάτη και τις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις, η εύκολη χρήση, καθώς και η ευχάριστη εμπειρία θέτουν τις προϋποθέσεις, ώστε το "yellow" να αποτελέσει το μεγαλύτερο και καλύτερο Loyalty πρόγραμμα της αγοράς.

Ειδικότερα, το 2017, ο ρυθμός 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 900.000 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 και παράλληλα το 50% τα εξαργυρώνει στους 21 Συνεργάτες του Προγράμματος.

Το "yellow" είχε επίσης ιδιαίτερα θετικό αντίκτυπο στα αποτελέσματα του yellowday, του ηλεκτρονικού καναλιού εξαργύρωσης του Προγράμματος, με το 70% των συναλλαγών του να έχουν πραγματοποιηθεί από τα Μέλη του Προγράμματος. Ειδικότερα, τριπλασιάστηκαν οι νέοι χρήστες, επήλθε αύξηση κατά 50% του τζίρου, ενώ παράλληλα μειώθηκαν κατά 60% περίπου τα λειτουργικά κόστη, εφαρμόζοντας όλες τις σύγχρονες τεχνικές βελτιστοποίησης και επικοινωνίας. Επιπλέον, ολοκληρώθηκε ο σχεδιασμός και η υλοποίηση δύο νέων σημαντικών λειτουργιών στην υπηρεσία:

1. Δυνατότητα εισόδου και αγοράς μέσω της υπηρεσίας winbank χωρίς να απαιτείται εγγραφή στο yellowday.
2. Δυνατότητα αγοράς ως επισκέπτης.

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 "Heuristic Evaluation", "User Testing" και "Wireframing". Αξιοποίησε τα ευρήματα 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.

Η επιτυχής ολοκλήρωση της mobile εκδοχής της ιστοσελίδας της Τράπεζας Πειραιώς, ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη των νέων προτύπων Newsletter για την κάλυψη των αναγκών επικοινωνίας της Τράπεζας, καθώς και ο σχεδιασμός βοηθητικών εργαλείων για τους χρήστες, όπως ο υπολογιστής δαπανών μείωσης φόρου, αποτελούν απτά παραδείγματα έργων με θετικό αντίκτυπο στην ικανοποίηση των πελατών της. Παράλληλα, η καταρτισμένη ομάδα Websites Management διαχειρίστηκε κατά τη διάρκεια του έτους με επιτυχία περίπου 2.100 αιτήματα από διαφορετικές Μονάδες της Τράπεζας.

Επιπρόσθετα, αξίζει να αναφερθεί ότι η διαχείριση της ψηφιακής επικοινωνίας όλων των ιστοσελίδων της Τράπεζας, το 2017, σημείωσε αύξηση κατά 4% της συνολικής επισκεψιμότητάς τους (46 εκατ. επισκέψεις). Επίσης, αυξήθηκαν κατά 28% και οι ακόλουθοι/επισκέπτες (fans) της σελίδας της winbank στο Facebook, αγγίζοντας πλέον τους 55.000 (followers).

Μεγάλη επισκεψιμότητα σημειώθηκε στα νέα websites της Τράπεζας:

- |  |  |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>yellow.piraeusbank.gr</i> για το Πρόγραμμα Επιβράβευσης "yellow" όπου καταγράφηκαν περίπου 1,5 εκατ. επισκέψεις από 1 εκατ. χρήστες,</li> <li>2. <i>properties4sale.gr</i> για την Ηλεκτρονική Πλατφόρμα</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. <i>360funding.gr</i> για το 360° Funding με 230.000 επισκέψεις από 155.000 χρήστες.</li> </ol> |
|--|--|

Αναφορικά με την εξυπηρέτηση πελατών που επισκέφτηκαν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, η ομάδα Digital Presence Management, σε συνεργασία με την αντίστοιχη ομάδα του Call Center, διαχειρίστηκε περίπου 1.400 μηνύματα και ερωτήσεις χρηστών με μέσο χρόνο απόκρισης τη μία ώρα.

Η ομάδα εξειδικευμένων αναλυτών Voice of the Customer λειτούργησε και το 2017 με γνώμονα τη βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη. Πραγματοποίησε μετρήσεις με τη χρήση των πλέον εξελιγμένων τεχνολογιών Text Analytics, οι οποίες εισήχθησαν στις εσωτερικές λειτουργικές της δομές (Enterprise Feedback Management Project). Πιο συγκεκριμένα, το 2017, η ομάδα Voice of the Customer μέτρησε την εμπειρία 50.000 πελατών σε 31 σημεία επαφής τους με την Τράπεζα (Moments of Truth), ανέλυσε 218.000 αυθόρμητα σχόλια από όλα τα κανάλια (π.χ. surveys, e-mail, chat, πλατφόρμα παραπόνων κ.λπ.), από τα οποία αναδείχτηκαν πάνω από 460 βελτιωτικές προτάσεις. Το 23% των προτάσεων αυτών έχουν ήδη υλοποιηθεί, ενώ το 20% είτε αξιολογούνται ως προς την προοπτική υλοποίησής τους είτε βρίσκονται ήδη σε εξέλιξη.

Το 2018, το Customer Experience & Loyalty, για μία ακόμα χρονιά, θέτει ως στόχο της να ενισχύσει σημαντικά το ισχυρό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που διαθέτει η Τράπεζα Πειραιώς: τη διαδικασία βελτίωσης της εμπειρίας των πελατών. Οι δίαυλοι που θα αναπτυχθούν προς αυτή την κατεύθυνση είναι η εξέλιξη του Προγράμματος "yellow", η υλοποίηση του νέου Προγράμματος Πιστότητας για λοιπά πελατειακά πεδία, όπως το SB Segment, αλλά και η μείωση του λειτουργικού κόστους μέσω της βελτιστοποίησης των εσωτερικών διαδικασιών της.

## Customer Value Management

Με βασικό άξονα τη διαρκή αναβάθμιση της εμπειρίας των πελατών, κατά το 2017 αναπτύχθηκε και αξιοποιήθηκε παραγωγικά η κεντρική αναλυτική υποδομή που στοχεύει να ταιριάζει τις ανάγκες και προτιμήσεις κάθε ιδιώτη πελάτη της Λιανικής Τραπεζικής με τα προϊόντα/υπηρεσίες που διαθέτει η Τράπεζα και εξυπηρετούν τη στρατηγική της. Ως αποτέλεσμα λειτουργίας της αναλυτικής υποδομής, επιλέχτηκαν εξατομικευ-

μένες προϊοντικές προτάσεις ανά πελάτη και διαμορφώθηκε ένα δομημένο πλάνο below-the-line επικοινωνίας των προτάσεων προς τους πελάτες, που υλοποιήθηκε μέσω των εσωτερικών καναλιών της Τράπεζας.

Παράλληλα, οι ακόλουθες δράσεις ενίσχυσαν περαιτέρω την αποτελεσματικότητα του πλάνου below-the-line επικοινωνίας της Λιανικής Τραπεζικής με το πελατολόγιό της:

1. Αξιοποιήθηκαν πρωτίστως τα κανάλια και ο χρόνος που οι ίδιοι οι πελάτες επιλέγουν για τη διενέργεια των τραπεζικών τους δραστηριοτήτων.
2. Διευρύνθηκε η χρήση των ψηφιακών καναλιών, όπως αποτυπώνεται ενδεικτικά από την αποστολή τετραπλάσιων e-mails και τη στοχευμένη επικοινωνία σε διπλάσιο αριθμό ενεργών χρηστών της winbank σε σχέση με το 2016.
3. Αναγνωρίστηκαν γεγονότα στην τραπεζική δραστηριότητα του πελάτη που χρήζουν άμεσης διαχείρισης και επικοινωνίας από την πλευρά της Τράπεζας.
4. Ολοκληρώθηκε η υλοποίηση μηχανισμού αποστολής newsletters, ως ενός πρόσθετου εργαλείου ενημέρωσης πελατών ή/και επενδυτών για τις εξελίξεις στον Όμιλο.
5. Διευρύνθηκε το περιεχόμενο των προτάσεων προς τους πελάτες καλύπτοντας πλήθος καινοτόμων δραστηριοτήτων εντός του Ομίλου, όπως ενδεικτικά οι ηλεκτρονικές δημοπρασίες ακινήτων μέσω της πλατφόρμας *properties4sale.gr*, το πρόγραμμα επιβράβευσης "yellow", η διενέργεια εκπαιδευτικών προγραμμάτων στο Κέντρο Βιώσιμης Επιχειρηματικότητας Εξέλιξη, καθώς και οι υποστηρικτικές προτάσεις προς τους πελάτες που αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην αποπληρωμή των δανείων τους.

Ως συνολικό αποτέλεσμα των ανωτέρω, κατά τη διάρκεια του 2017 επικοινωνήθηκαν στοχευμένα μηνύματα σε περίπου 3,7 εκατ. πελάτες της Τράπεζας (9% αύξηση έναντι του 2016), επιτυγχάνοντας πολύ θετική ανταπόκριση του πελατολογίου. Ειδικότερα, 1 στους 5 πελάτες επέκτεινε την προϊοντική σχέση του με την Τράπεζα ως άμεσο αποτέλεσμα της στοχευμένης προσέγγισης.

Επιπλέον, η λήψη στρατηγικών αποφάσεων, σχετικών με τη Λιανική Τραπεζική, υποστηρίχθηκε από την ανάλυση της στοχευμένης επικοινωνίας με το πελατολόγιο. Συγκεκριμένα, καινοτόμα εργαλεία αναφορών αξιοποιήθηκαν για την αξιολόγηση και την οπτικοποίηση των αποτελεσμάτων, καθώς και για την ευκολότερη εξαγωγή σαφών και αναλυτικών ευρημάτων.

## Προϊόντα Καταθέσεων

Η Τράπεζα, παρακολουθώντας στενά τις εξελίξεις στο οικονομικό περιβάλλον, ανταποκρίθηκε έγκαιρα στις μεταβαλλόμενες ανάγκες των πελατών της και υλοποίησε το επιχειρηματικό της πλάνο για περαιτέρω αποκατάσταση της καταθετικής της βάσης. Το πλάνο επικεντρώθηκε στην παροχή μίας διευρυμένης γκάμας επίκαιρων και ανταγωνιστικών προϊοντικών λύσεων και στον δομημένο προγραμματισμό, την εκτέλεση και την παρακολούθηση στοχευμένων ενεργειών, με σκοπό την υπερκάλυψη των μεταβολών της αγοράς στις καταθέσεις ιδιωτικού τομέα. Ο στόχος αυτός επετεύχθη, παρά το γεγονός ότι κατά τους πρώτους μήνες του 2017 κυριάρχησε για άλλη μία χρονιά η αβεβαιότητα ως απόρροια της καθυστέρησης ολοκλήρωσης της 2ης αξιολόγησης, συντελώντας στη διαμόρφωση αρνητικού κλίματος στην αγορά για τις καταθέσεις. Η κατ' αρχήν συμφωνία τον Μάιο 2017 και η επιτυχής ολοκλήρωση της αξιολόγησης τον Ιούνιο του ίδιου έτους έδωσαν το έναυσμα για την αλλαγή του κλίματος που συντελέστηκε και διατηρήθηκε καθ' όλο το 2ο εξάμηνο του έτους, δημιουργώντας τις κατάλληλες συνθήκες για την επιτυχή επαναπροσέλευση κεφαλαίων που παρέμεναν εκτός Τραπεζικού Συστήματος.

Στο πλαίσιο αυτό, τα υπόλοιπα καταθέσεων Λιανικής διαμορφώθηκαν στα €31 δισ., αυξημένα κατά €1 δισ. σε ετήσια βάση. Συνεπεία της επίδοσης αυτής, η Τράπεζα συμμετείχε κατά 38% στην αύξηση των καταθέσεων Ιδιωτικού Τομέα Κατοίκων Εσωτερικού (επιχειρήσεις και νοικοκυριά), καταγράφοντας ρυθμούς μεγαλύτερους από την αγορά, που οδήγησαν σε σημαντική αύξηση του σχετικού μεριδίου της. Οι στοχευμένες ενέργειες ανάκτησης καταθέσεων υποστηρίχθηκαν από νέα καινοτόμα καταθετικά προϊόντα όπως ο αποταμιευτικός λογαριασμός "welcome" και η προθεσμιακή κατάθεση "yellow Back", με πλεονέκτημα την παροχή επιπλέον

μη επιτοκιακού οφέλους μέσω του Προγράμματος Επιβράβευσης "yellow". Παράλληλα, η Προθεσμιακή Κατάθεση "Cash Back", σε συνδυασμό με τις εβδομαδιαίες εκδόσεις προθεσμιακών καταθέσεων ειδικού τύπου (structured deposits) με εγγυημένο επιτόκιο και δυνατότητα πρόσθετης απόδοσης, ανάλογα με την πορεία συγκεκριμένων δεικτών, αποτέλεσαν την αιχμή του δόρατος για προσέλκυση μετρητών εκτός συστήματος.

Παράλληλα με την αύξηση των καταθετικών της υπολοίπων, η Τράπεζα προχώρησε και σε περαιτέρω λελογισμένη αποκλιμάκωση του μέσου κόστους καταθέσεων, αντιμετωπίζοντας καθ' όλη τη διάρκεια του έτους ισχυρό τιμολογιακό ανταγωνισμό όσον αφορά την προσέλκυση νέων, κατά βάση εκτός συστήματος, καταθέσεων. Τέλος, το τελευταίο τρίμηνο του 2017 σηματοδότησε την έναρξη μίας σειράς ενεργειών της Τράπεζας με θέμα την Αποταμίευση, δίνοντας έμφαση στην επικοινωνία, τα κατάλληλα εργαλεία και την ευαισθητοποίηση των πελατών, και προσβλέποντας στη μελλοντική ανάδειξη του θεσμού σε έναν από τους βασικούς παράγοντες διαλόγων οικονομικής διαχείρισης, με απώτερο στόχο την περαιτέρω διασύνδεση του πελάτη με την Τράπεζα και, ως συνέπεια αυτού, την αύξηση των καταθετικών του υπολοίπων.

### Προϊόντα Πίστης Ιδιωτών - Στεγαστική και Καταναλωτική Πίστη

Με στόχο αφενός τη βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης των δανειακών πελατών και αφετέρου την ενίσχυση των μεγεθών του δανειακού χαρτοφυλακίου, το 2017 βελτιστοποιήθηκαν οι διαδικασίες και εμπορικές πρακτικές με τη χρήση της τεχνολογίας και μοντέλων αιχμής.

Η Μονάδα συμμετείχε ενεργά στη διαμόρφωση και παρακολούθηση του μοντέλου Value Based Management –προσπάθεια που είχε ξεκινήσει από το προηγούμενο έτος–, ενώ ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε και στη βελτίωση των αναφορών (MIS) παρακολούθησης του χαρτοφυλακίου και στον σχεδιασμό εξειδικευμένων αναλύσεων.

Επιπλέον, στο πλαίσιο αναγκών στρατηγικού σχεδιασμού και λαμβάνοντας υπόψη ότι τα δίκτυα τρίτων αποτελούν σημαντικό πυλώνα ενίσχυσης των καταναλωτικών δανείων, εκπονήθηκε μελέτη για την εμβάθυνση σε στρατηγικές αγορές και την ανάπτυξη κεντρικών συνεργασιών. Παράλληλα, μετά την ολοκλήρωση της υλοποίησης και διάθεσης της πλατφόρμας διαχείρισης αιτήσεων "key2business" στο δίκτυο των συνεργατών, δόθηκε έμφαση σε τεχνικές βελτιώσεις και επιπλέον αυτοματοποιήσεις καθώς και στην προετοιμασία για τη Β' φάση του έργου (score card, εμπορική αξιοποίηση δεδομένων για τους συνεργάτες).

Στο πλαίσιο της «πράσινης ανάπτυξης» υπήρξε άμεση ανταπόκριση και συνεργασία με τους αρμόδιους φορείς για την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη διάθεση πόρων μέσω του Ενδιάμεσου προγράμματος «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον I», το οποίο λειτούργησε εκ νέου στις αρχές Σεπτεμβρίου του 2016 και συνεχίστηκε με αμειώτους ρυθμούς το 2017. Σημειώνεται ότι η Τράπεζα συμμετείχε ενεργά, διαχειριζόμενη με αποτελεσματικότητα περίπου 7.000 αιτήσεις υπαγωγής στα ενδιάμεσα προγράμματα, επιτυγχάνοντας σε αυτά μερίδιο αγοράς 46%. Η συμμετοχή της Τράπεζας, τόσο στο κύριο όσο και στα ενδιάμεσα προγράμματα, οδήγησε στο ότι περισσότερα από 20.200 νοικοκυριά αξιοποίησαν ευνοϊκούς όρους για τη μείωση του ενεργειακού αποτυπώματός τους.

Επιπροσθέτως, κατά το 2017 πραγματοποιήθηκαν όλες οι απαραίτητες ενέργειες που διασφάλισαν τη συμμετοχή της Τράπεζας και στο νέο πρόγραμμα «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον II», με στόχο τη συνεχή στήριξη των ελληνικών νοικοκυριών στην ενεργειακή αναβάθμιση των κύριων κατοικιών τους. Στο πλαίσιο υλοποίησης και παρακολούθησης του νέου Προγράμματος, και έχοντας ως γνώμονα την απλούστευση των διαδικασιών, την ελαχιστοποίηση του διαχειριστικού κόστους σε συνδυασμό με τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των ωφελούμενων, αναπτύχθηκε ένα καινοτόμο Πληροφοριακό Σύστημα διασύνδεσης με τις αρμόδιες κρατικές ή μη υπηρεσίες υπό την αιγίδα της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών (ΕΕΤ). Μέσω του νέου προγράμματος αναμένεται η διατήρηση ηγετικής θέσης και η απόκτηση μεριδίου στην αγορά το οποίο θα υπερβαίνει το 35%.

Ταυτόχρονα, στο πλαίσιο της πρωτοποριακής διαδικασίας ηλεκτρονικών δημοπρασιών στην οποία προχώρησε

η Τράπεζα για την πώληση ιδιόκτητων ακινήτων της (properties4Sale), οι ενδιαφερόμενοι πελάτες είχαν τη δυνατότητα χρηματοδότησης στεγαστικού δανείου με ευνοϊκούς όρους και με απλές και ευέλικτες διαδικασίες.

Τέλος, στον τομέα της βελτίωσης της εμπειρίας εξυπηρέτησης του πελάτη το 2017, με τη συνδρομή διεθνούς εμπέλειας εξωτερικών συμβούλων, ολοκληρώθηκε ο σχεδιασμός ενός μοντέλου πελατοκεντρικής ανάλυσης, μέσω του οποίου αναγνωρίζονται τάσεις και συμπεριφορές του πελατολογίου και προτείνονται προσωποποιημένα και στοχευμένα δανειακά προγράμματα. Στις αρχές του 2018, ολοκληρώθηκε με επιτυχία η πιλοτική εφαρμογή του μοντέλου.

Παράλληλα, έμφαση δίνεται στην ενίσχυση της καινοτομίας με την παροχή ολοκληρωμένων λύσεων μέσω των ψηφιακών καναλιών της Τράπεζας.

Στην Ελλάδα, τα υπόλοιπα δανείων στο τέλος του 2017 διαμορφώθηκαν σε €15 δισ. για τα στεγαστικά δάνεια και σε €4,2 δισ. για τα καταναλωτικά δάνεια (εξαιρουμένων των πιστωτικών καρτών), και τα μερίδια αγοράς της Τράπεζας στο τέλος Δεκεμβρίου 2017 διαμορφώθηκαν στο 26% και 22%, αντίστοιχα.

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

Ο επιχειρησιακός στόχος του 2017 εστιάζει 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**

1. Ολοκληρώθηκε ο ανασχεδιασμός (βελτιστοποίηση-αυτοματισμοί) του τρόπου υποβολής και ολοκλήρωσης των αιτημάτων, λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις της αγοράς για ταχύτητα, ευελιξία, καινοτομία, καθώς και τους στρατηγικούς στόχους της Τράπεζας.
2. Υλοποιήθηκαν 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.
3. Εμπλουτίστηκε η εμπορική πρόταση με την προσθήκη

καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών και ειδικότερα με το Εγγυοδοτικό εργαλείο Cosme μέσω του EIF και τη διάθεση προϊόντων όπως:

- COSME Πειραιώς Επιχειρείν Ανοιχτό POS, το οποίο αποτελεί ένα ευέλικτο χρηματοδοτικό εργαλείο (κεφάλαιο κίνησης) συνδεδεμένο με τις πωλήσεις που πραγματοποιούνται μέσω του POS.
- COSME Πειραιώς Επιχειρείν για επενδυτικούς σκοπούς και ρευστότητα.
- COSME Κεφάλαιο Κίνησης Αγροεφοδίων.

#### **Προϊοντικά «Πακέτα» και Υπηρεσίες**

Στα τέλη του 2015 ξεκίνησε ο θεσμός των προϊοντικών πακέτων (Bundled Products) με την εμπορική ονομασία «Λύσεις 360°» που απευθύνονται σε κλάδους της οικονομίας οι οποίοι βρίσκονται σε τροχιά ανάπτυξης και έχουν κοινά χαρακτηριστικά και ανάγκες.

Η πρώτη εφαρμογή σχεδιάστηκε και απευθύνθηκε στον τουριστικό κλάδο με το «Πειραιώς Tourism 360°» το οποίο περιλαμβάνει προϊόντα και υπηρεσίες που καλύπτουν όλο το φάσμα των επιχειρηματικών αναγκών, όπως καταθέσεις, κίνηση κεφαλαίων, χορηγήσεις, συμβουλευτικές υπηρεσίες και ασφαλιστικά προϊόντα. Σημειώνεται ότι το 2017 διπλασιάστηκαν οι τουριστικές επιχειρήσεις, οι οποίες εντάχθηκαν και ανέρχονται πλέον σε 8.000, ενισχύοντας έτσι περαιτέρω τις εξαιρετικές προοπτικές της προϊοντικής πρότασης.

Η Τράπεζα αξιοποιώντας την πολυετή εμπειρία στη διαχείριση των προγραμμάτων χρηματοδοτικής ενίσχυσης προχώρησε στη δημιουργία μίας διαδικτυακής πύλης ενημέρωσης, που συγκεντρώνει όλη την αναγκαία πληροφόρηση αναφορικά με τις παρεχόμενες χρηματοδοτικές ενισχύσεις την οποία διαθέτει δωρεάν προς όλους τους ενδιαφερόμενους επισκέπτες.

Μέσα από την πλατφόρμα παρέχεται η δυνατότητα σε όλες τις επιχειρήσεις, ελεύθερους επαγγελματίες και αγρότες, αλλά και σε όσους σχεδιάζουν μία νέα επιχειρηματική δραστηριότητα και αναζητούν την κατάλληλη ευκαιρία, να εντοπίζουν γρήγορα και εύκολα τη χρηματοδοτική ενίσχυση που ανταποκρίνεται 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°.

Πιο συγκεκριμένα, το 360° Funding παρέχει στον επισκέπτη:

- |   |   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Πρόσβαση σε όλη την επικαιρότητα σχετικά με τις χρηματοδοτικές ενισχύσεις και δυνατότητα λήψης newsletter για τακτική ενημέρωση.</li> <li>2. Χρήση της μηχανής αναζήτησης για να εντοπίζει το πρόγραμμα ενίσχυσης που ταιριάζει στις ανάγκες της επιχειρηματικής του δραστηριότητας.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Ενημέρωση με e-mail ή SMS για όλα τα νέα προγράμματα που ταιριάζουν στο επιχειρηματικό του προφίλ.</li> <li>4. Εξειδικευμένους ενημερωτικούς οδηγούς για τα προγράμματα ενίσχυσης.</li> </ol> |
|---|---|

Η ανωτέρω πλατφόρμα θα αποτελέσει τη βασική διαδικτυακή πύλη ενημέρωσης της υγιούς επιχειρηματικότητας, συμβάλλοντας έτσι στην ενίσχυση της εγχώριας οικονομίας.

### Ολοκληρωμένο Κύκλωμα Πληρωμών

Η εμπέδωση των ηλεκτρονικών πληρωμών στη συνείδηση των επιχειρήσεων και των καταναλωτών τα τελευταία χρόνια έχει προσδώσει ιδιαίτερη αξία σε αυτό που ονομάζεται «κύκλωμα πληρωμών», δηλαδή όλα τα εμπλεκόμενα μέρη μίας συναλλαγής: επιχειρήσεις, καταναλωτές και τράπεζες, οι οποίες αποτελούν φυσικά τον συνδεδετικό κρίκο/καταλύτη για τη διενέργεια μίας συναλλαγής.

Η Τράπεζα Πειραιώς κατέχει ηγετική θέση στο κύκλωμα πληρωμών στην Ελλάδα από τη στιγμή που αποτελεί τον μεγαλύτερο εκδότη καρτών και έχει ισχυροποιήσει σημαντικά τη θέση της στον τομέα της αποδοχής συναλλαγών. Η εστίασή της σε αυτό τον τομέα, πέραν της αύξησης των εσόδων προμηθειών, έχει συνεισφέρει σημαντικά και στην ενίσχυση της ρευστότητάς της, καθώς το προϊόν της εκκαθάρισης των συναλλαγών παραμένει κατατεθειμένο στην Τράπεζα στους λογαριασμούς των επιχειρήσεων/πελατών της. Συμπληρωματικά, κάθε προσπάθεια που οδηγεί σε μείωση της χρήσης των μετρητών εξοικονομεί κεφάλαια και πόρους στο εγχώριο επιχειρείν, προάγοντας συγχρόνως το ψηφιακό αποτύπωμα της χώρας.

### Κάρτες

Η χρήση καρτών πληρωμών (χρεωστικές, πιστωτικές, προπληρωμένες) στην Ελλάδα γνωρίζει, τα τελευταία δύομισι χρόνια, μία πρωτοφανή ανάπτυξη μετά την εφαρμογή των capital controls.

Ιδιαίτερα στην Τράπεζα Πειραιώς το 2017, η χρήση καρτών παρουσίασε αύξηση 56%, καθοδηγούμενη από την αύξηση κατά 70% στο ύψος συναλλαγών των χρεωστικών καρτών. Στην αύξηση συνετέλεσε, πέραν της καθιέρωσης των καρτών ως βασικού μέσου πληρωμών, η εφαρμογή του Ν.4446/2016 για το χτίσιμο του αφορολόγητου ορίου.

Επιπλέον, τα έσοδα προμηθειών παρουσίασαν σημαντική αύξηση, με αποτέλεσμα την επάνοδό τους σημαντικά νωρίτερα του αναμενομένου στο επίπεδο προ της εφαρμογής του Κανονισμού 2015/751 της ΕΕ, που επέβαλε ανώτερο όριο στη χρέωση διατραπεζικών προμηθειών για τις συναλλαγές καρτών.

Αποτέλεσμα αυτής της ανόδου ήταν η κατάκτηση και κατοχύρωση της πρώτης θέσης της Τράπεζας Πειραιώς στην ελληνική αγορά καρτών. Απολογιστικά, η Τράπεζα Πειραιώς, από το 2014 μέχρι σήμερα, τριπλασίασε τον συνολικό τζίρο αγορών με κάρτα, ενώ διπλασίασε τον αριθμό ενεργών κατόχων χρεωστικών καρτών.

Η Τράπεζα Πειραιώς, για πρώτη φορά στην ιστορία της, βρέθηκε στη λίστα με τους 50 μεγαλύτερους Debit Card Issuers της Ευρώπης για το 2016, όπως αυτό αποτυπώθηκε στην κατάταξη της εξειδικευμένης διεθνούς έκδοσης Nilson Report (τεύχος Ιουνίου 2017).

Στον τομέα της προβολής, υλοποιήθηκαν περισσότερες από 120, συνολικά, ενέργειες προώθησης προϊόντων και ανάπτυξης εργασιών, πολλές από αυτές σε συνεργασία με στρατηγικούς εταίρους καθώς και αθλητικά σωματεία, προσφέροντας σημαντικά οφέλη ανταπόδοσης για τους κατόχους καρτών, διατηρώντας την ανταγωνιστικότητα και αυξάνοντας το μερίδιο αγοράς του αντίστοιχου χαρτοφυλακίου.

Ταυτόχρονα, με την αύξηση των συναλλαγών δόθηκε ιδιαίτερη προσοχή στη βελτίωση των υποδομών με στόχο την προσφορά καινοτόμων προϊόντων, καθώς και τη βελτίωση της εμπειρίας και απρόσκοπτης εξυπηρέτησης των πελατών. Σε αυτό το πλαίσιο, ολοκληρώθηκε η μετάβαση όλων των προϊόντων στην τεχνολογία contactless (ανέπαφων συναλλαγών), προσφέροντας ταχύτητα και ασφάλεια σε όλους τους κατόχους καρτών της Τράπεζας Πειραιώς.

Επιπρόσθετα, υλοποιούνται σημαντικά έργα με στόχο την ορθολογική διαχείριση του κόστους, τον επανασχεδιασμό διαδικασιών και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας προς τους πελάτες και τους μετόχους.

### **Υπηρεσίες Αποδοχής Καρτών (Merchant Acquiring)**

Τα τελευταία χρόνια η Τράπεζα Πειραιώς, σταθερά προσηλωμένη στην ανάπτυξη της οικονομίας και την ενίσχυση της δράσης των επαγγελματιών και επιχειρήσεων, πραγματοποίησε σημαντικές επενδύσεις σε συστήματα και υποδομές για να εξυπηρετήσει το συναλλακτικό κύκλωμα. Έτσι, σε συνδυασμό με τη μαζική στροφή στη χρήση του πλαστικού χρήματος που σημειώνεται στη χώρα μας, συνεχίζει να αποτελεί τη βασική επιλογή της πλειονότητας των εμπόρων για αποδοχή καρτών. Η Τράπεζα διαθέτει μία πλήρη γκάμα καινοτόμων υπηρεσιών, που καλύπτουν τις ανάγκες μίας σύγχρονης επιχείρησης, διατηρώντας στο χαρτοφυλάκιο της σημαντικούς οργανισμούς, των οποίων η κυρίαρχη δραστηριότητα βασίζεται στις ηλεκτρονικές πληρωμές. Ενδεικτική είναι η συνεργασία με την UnionPay International –τον κινεζικό οργανισμό πληρωμών– μέσω της οποίας εισήγαγε για πρώτη φορά στην αγορά της Νότιας Ευρώπης τη δυνατότητα ανέπαφων συναλλαγών (QuickPass) για τους κατόχους καρτών Union Pay.

Οι όγκοι εκκαθαρισμένων συναλλαγών με κάρτες αυξήθηκαν σημαντικά (κατά 41% σε σχέση με το προηγούμενο έτος), με την Τράπεζα να διατηρεί το υψηλό μερίδιό της στην ελληνική αγορά, ανταποκρινόμενη πλήρως στην εξυπηρέτηση των υπόχρεων επαγγελματιών και επιχειρήσεων που προσήλθαν μαζικά αιτούμενοι να εγκαταστήσουν μηχανήματα EFT/POS. Σε πολύ σύντομο διάστημα εξυπηρετήθηκαν πάνω από 83.000 επιχειρήσεις, στις οποίες χορηγήθηκαν 93.000 τερματικά. Στο κλείσιμο του έτους, η Τράπεζα σημείωσε ρεκόρ σε επίπεδο μεγέθους δικτύου συνεργαζόμενων εμπόρων, με παρουσία ως αποδέκτης και εκκαθαριστής συναλλαγών σε περισσότερες από 210.000 τερματικές συσκευές EFT/POS και σε περισσότερα από 170.000 σημεία πώλησης. Κατ' αυτόν τον τρόπο, η Τράπεζα Πειραιώς εξυπηρετεί συναλλαγές καρτών σε όλων των ειδών και μεγεθών επιχειρήσεις στην ελληνική οικονομία (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 πάνω από μία δεκαετία, συνεχίστηκε η ανοδική πορεία και η σύναψη σημαντικών νέων συνεργασιών. Μέσω της πλατφόρμας ePOS Paycenter, εξυπηρετήθηκαν συναλλαγές αυξημένες κατά 25% σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά, ενώ ο κύκλος εργασιών αυξήθηκε κατά 15%.

Η εφαρμογή κερδοφόρου και αιεφόρου επιχειρηματικού μοντέλου αποτελεί στρατηγική προτεραιότητα της

Τράπεζας –σύμφωνα και με την "Agenda 2020"–, 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 (Dynamic Currency Conversion)], αφετέρου να προσφέρουν ευκαιρίες σταυροειδών πωλήσεων σε μία ευρεία πελατειακή βάση.

### Ηλεκτρονικές Πληρωμές (e-payments)

Οι πληρωμές προς τρίτους από τα κανάλια πληρωμών της Τράπεζας (Καταστήματα και ψηφιακά κανάλια) συνέχισαν να αποτελούν και το 2017 έναν σημαντικό τομέα ανάπτυξης σε επίπεδο συνεργασιών και εσόδων από προμήθειες. Η Τράπεζα αύξησε τις επιχειρήσεις που εξυπηρετεί ως Τράπεζα Οργανισμού (κατά 25% σε σχέση με το 2016, συνεχίζοντας να εντάσσει τον μεγαλύτερο αριθμό συνεργασιών στο σύστημα πληρωμών ΔΙΑΣ με πάνω από 160 ενταγμένους οργανισμούς), συμβάλλοντας στον εκσυγχρονισμό των υποδομών εισπράξεών τους και θέτοντας βάσεις για πολύπλευρη τραπεζική συνεργασία σε όλο το συναλλακτικό τους κύκλωμα. Ειδικότερα, ο συνολικός όγκος εκκαθαρισμένων μεταφορών πιστώσεων αυξήθηκε κατά 23% [με τον αριθμό των μεταφορών πιστώσεων DCT (DIAS Credit Transfer) να σημειώνει αύξηση της τάξεως του 40% σε σχέση με το 2016].

Το 2017 δόθηκε επίσης έμφαση στην εμπορική προώθηση της υπηρεσίας MyBank μέσω της πλατφόρμας e-POS Paycenter, προκειμένου να αξιοποιηθεί από τις ελληνικές επιχειρήσεις η πανευρωπαϊκή υπηρεσία πληρωμών της Preta SAS για πληρωμές μέσω Διαδικτύου, εναλλακτικά του κυκλώματος αποδοχής και εκκαθάρισης καρτών πληρωμής. Συγκεκριμένα, το 21% των συναλλαγών MyBank εκκαθαρίστηκαν στην Τράπεζα Πειραιώς, ενώ το 38% των συναλλαγών εκτελέστηκαν μέσω της winbank.

Η υπηρεσία easypay POINT, μέσω της οποίας προσφέρεται η δυνατότητα πληρωμής λογαριασμών και οφειλών σε τρίτα συνεργαζόμενα με την Τράπεζα σημεία, παρουσίασε μέσα στο έτος σημαντικά ποσοστά ανάπτυξης της πελατειακής της βάσης διπλασιάζοντας τα σημεία παρουσίας της, ενώ παράλληλα η Τράπεζα συνέχισε να συνάπτει σημαντικές συνεργασίες με ιδρύματα πληρωμών και αλυσίδες λιανικής.

### Retail Banking Fraud Management (RBFM)

Το Retail Banking Fraud Management (RBFM) έχει ως κύρια αρμοδιότητά του τη διαχείριση των αμφισβητήσεων, την αντιμετώπιση της απάτης και την ασφάλεια των συναλλαγών στους χώρους ευθύνης που εποπτεύει.

Το 2017 ήταν η 6η χρονιά λειτουργίας του RBFM σε βάση 24/7, με τη Μονάδα να διασώζει €1.980 για κάθε μία ώρα λειτουργίας της. Το Value@Risk των Fraud Attacks και των αμφισβητήσεων ανήλθε στα €17,9 εκατ., εκ των οποίων διασφαλίστηκαν €17,3 εκατ.

Το RBFM, συμβάλλοντας στην προσπάθεια αναβάθμισης των υπηρεσιών της Τράπεζας, δημιούργησε ένα νέο κανάλι υποβολής αιτημάτων αμφισβήτησης μέσω του Contact Center. Τα αιτήματα αυτά ανήλθαν σε 29.000 κατά τη διάρκεια του 2017.

Ακολουθώντας τον στρατηγικό στόχο της Τράπεζας για εγκατάσταση νέων τερματικών POS κατά τη διάρκεια του 2017, αξιολογήθηκαν ως προς το ρίσκο 46.000 νέα αιτήματα προμήθειας τερματικών, παρουσιάζοντας αύξηση που αγγίζει το 48% σε σύγκριση με το 2016.

Έχοντας ως κύριο στόχο τη δημιουργία αισθήματος ασφάλειας και εμπιστοσύνης στους πελάτες της Τράπεζας, το 2017 συστάθηκε μία νέα ομάδα, η Anti-Fraud Expert Support. Αποστολή της είναι η διαχείριση ειδικών υποθέσεων και περιστατικών απάτης [social engineering, customer manipulation (accounts, cards κ.ά.)] που χρήζουν ειδικής μεταχείρισης και συντονισμού όλων των εμπλεκόμενων Μονάδων.

Στο πλαίσιο διεθνών δράσεων καταπολέμησης της απάτης, η Μονάδα συμμετείχε ενεργά στη σύσταση του Airline Fraud, σκοπός του οποίου είναι η καταπολέμηση της αεροπορικής απάτης και ο εντοπισμός παράνομων δραστηριοτήτων όπως απάτες καρτών, ηλεκτρονικό έγκλημα, παράνομη διακίνηση, ξέπλυμα χρήματος, χρηματοδότηση τρομοκρατίας κ.ά.

Προτεραιότητα του RBFM είναι η διατήρηση της φήμης της Τράπεζας μέσω της προστασίας των συναλλαγών των πελατών με γνώμονα την παροχή της βέλτιστης εμπειρίας εξυπηρέτησης πελατών.

## Πίστη Ιδιωτών

Το 2017 η Πίστη Ιδιωτών επαναπιστοποιήθηκε κατά το διεθνές αναγνωρισμένο πρότυπο ISO 9001:2015 για τις Υπηρεσίες Εγκρίσεων Καταναλωτικής και Στεγαστικής Πίστης, 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.

Στο πλαίσιο του υπεύθυνου δανεισμού, που αποτελεί βασικό πυλώνα της φιλοσοφίας του credit, η Πίστη Ιδιωτών συνέχισε και το 2017 να εστιάζει στην αντιμετώπιση των αναγκών των ελληνικών νοικοκυριών, στο πλαίσιο μίας αμοιβαίως επωφελούς σχέσης συνεργασίας. Η Πίστη Ιδιωτών διαχειρίστηκε αξιοκρατικά τα αυξημένα συγκριτικά με το 2016 αιτήματά τους, βελτιώνοντας ταυτόχρονα τον χρόνο ανταπόκρισης μέσω της ανάπτυξης μοντέλων αξιολόγησης και ενσωματώνοντας σε αυτά τους κανόνες και τις πρακτικές της πιστωτικής πολιτικής. Παράλληλα, μέσω της αύξησης των αυτοματισμών, δημιουργήθηκαν οι προϋποθέσεις για τον περαιτέρω περιορισμό του λειτουργικού κινδύνου αλλά και του παραγωγικού κόστους.

Τέλος, σε συνεργασία με τις συναρμόδιες Μονάδες, η Πίστη Ιδιωτών κατά το 2017 πρότεινε στοχευμένες αλλαγές στην πιστωτική πολιτική για την επίτευξη μίας ισορροπημένης σχέσης πιστωτικής επέκτασης, μείωσης των αναλαμβανόμενων κινδύνων και περαιτέρω βελτίωσης της ποιότητας του δανειακού χαρτοφυλακίου, έχοντας πάντα ως κύριο γνώμονα την "Agenda 2020". Επιπλέον, προχώρησε σε μία σειρά άλλων έργων και δράσεων, προς την κατεύθυνση της ανάπτυξης και βελτίωσης ροών, διαδικασιών και συστημάτων, ώστε να διασφαλίσει το βέλτιστο δυνατό αποτέλεσμα σε όλο το φάσμα των εργασιών της.

## ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΟΡΕΥΣΗ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ

### 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 digital καναλιών επικοινωνίας με τον πελάτη (contact center, πλατφόρμα ηλεκτρονικής τραπεζικής winbank).

Το μέγεθος και η εξαιρετική ανάπτυξη της Τράπεζας τα τελευταία έτη, καθώς και η στρατηγική στόχευση στην προώθηση ασφαλιστικών προϊόντων, διατήρησαν το Bancassurance της Τράπεζας Πειραιώς και για το 2017 σε ηγετική θέση, με μερίδιο αγοράς που προσεγγίζει το 37% στην Ελλάδα, αυξάνοντας το αίσθημα ευθύνης για το βέλτιστο επίπεδο εξυπηρέτησης και τη δημιουργία καινοτόμων προϊόντων. Το συνολικό υπό διαχείριση χαρτοφυλάκιο του Ομίλου ανέρχεται σε €330 εκατ. (μικτά εγγεγραμμένα ασφάλιστρα) για το 2017, ενώ συνολικά μεικτά κέρδη από τις ασφαλιστικές εργασίες ανέρχονται σε €43 εκατ.

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

Μέσα στο έτος ανανεώθηκε η συμφωνία συνεργασίας με την NN Hellas, μέλος του διεθνούς ασφαλιστικού και επενδυτικού Ομίλου NN, η οποία επρόκειτο να λήξει στις 31.12.2017, για 10 χρόνια με δυνατότητα περαιτέρω επέκτασης για ακόμη 5 χρόνια. Η συμφωνία αφορά την κατ' αποκλειστικότητα διανομή των προϊόντων Ζωής και Υγείας της NN Hellas.

Το 2017 ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην αξιοποίηση του πελατολογίου και της δυναμικής του Δικτύου Καταστημάτων και των στελεχών του Ομίλου για την επίτευξη σταυροειδών πωλήσεων. Εξειδικευμένα και πιστοποιημένα στελέχη του Δικτύου 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. Επιπλέον, επενδύοντας σταθερά στη βέλτιστη εξυπηρέτηση των πελατών μέσω πρωτοποριακών συστημάτων, δημιουργήθηκε ένα σύγχρονο εργαλείο πωλήσεων. Με τη χρήση μίας νέας ηλεκτρονικής πλατφόρμας προώθησης προϊόντων Γενικών Ασφαλίσεων που αναπτύχθηκε μέσα στο έτος, προσφέρονται συνδυαστικές προτάσεις προϊόντων με ταυτόχρονη παρουσίαση των εκπτώσεων που μπορούν να επιτευχθούν προς όφελος του πελάτη.

Επίσης το 2017, και σε συνεργασία με τις ασφαλιστικές εταιρείες NN και ERGO δημιουργήθηκαν 3 νέα προϊόντα, Ζωής και Υγείας και Γενικών Ασφαλίσεων, ενώ πραγματοποιήθηκαν βελτιώσεις και εμπλουτισμός υφιστάμενων προϊόντων. Παράλληλα, με το νέο εργαλείο πωλήσεων που αναπτύχθηκε για την προώθηση προϊόντων Γενικών Ασφαλίσεων, το Δίκτυο Καταστημάτων έχει τη δυνατότητα να προσφέρει ολοκληρωμένες προτάσεις ασφάλισης, συνδυάζοντας προϊόντα και εξασφαλίζοντας το μέγιστο οικονομικό όφελος για τον πελάτη.

Σε συνεργασία με τη θυγατρική εταιρεία Πειραιώς Πρακτορειακή, καθώς και 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:

- |   |   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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.</li> <li>2. Η διαρκής εξέλιξη των απαιτούμενων διαδικασιών, συστημάτων πωλήσεων και διαχείρισης ασφαλιστικών εργασιών για την παρακολούθηση της ποιότητας πωλήσεων και της διατηρησιμότητας του χαρτοφυλακίου.</li> <li>3. Η ανάπτυξη εργαλείων και η αυτοματοποίηση των</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Η βελτίωση των υφιστάμενων προσφερόμενων προϊόντων και η δημιουργία νέων εξειδικευμένων και ευέλικτων προϊόντων, για τη στοχευμένη κάλυψη αναγκών διαφορετικών segments, προσφέροντας πάντα το υψηλότερο επίπεδο εξυπηρέτησης.</li> <li>5. Η πλήρης υποστήριξη προϊόντων/συνεργασιών Συμβολαιακής Γεωργίας και Κτηνοτροφίας.</li> <li>6. Η σταθερή ανάπτυξη της ομάδας του Bancassurance για τη βέλτιστη εξυπηρέτηση και υποστήριξη του Δικτύου Καταστημάτων σε θέματα διαδικασιών και πωλήσεων.</li> </ol> |
|---|---|

Προτεραιότητα των Ασφαλιστικών Εργασιών παραμένει η περαιτέρω ενδυνάμωση των στελεχών, η συνεχιζόμενη αύξηση των πωλήσεων και η ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών με πρωτοποριακά και ευέλικτα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα.

### Πειραιώς Πρακτορειακή Ασφαλιστικών Εργασιών ΑΕ

Αξιοποιώντας την πολυετή τεχνογνωσία και την εμπειρία της στη διαχείριση, την τεχνική υποστήριξη ασφαλιστικών προγραμμάτων αλλά και την οργάνωση συστημάτων εξυπηρέτησης των πελατών, η εταιρεία σε συνεργασία με το Bancassurance της Τράπεζας διαχειρίζεται τις αποκλειστικές συνεργασίες της Τράπεζας με τις ασφαλιστικές εταιρείες NN ΕΑΑΕΖ, στον κλάδο Ζωής, και ERGO ΑΑΕ, στον κλάδο Ζημιών, καθώς και τις ασφάλισεις που άπτονται των εργασιών και των περιουσιακών στοιχείων του Ομίλου.

Η Πειραιώς Πρακτορειακή δημιουργεί καινοτόμα προϊόντα σε συνεργασία με το Bancassurance της Τράπεζας και τις δύο κορυφαίες ασφαλιστικές εταιρείες, αξιοποιώντας το πελατολόγιο και τις ανάγκες του Ομίλου και έχοντας ως στόχο τα προϊόντα που προσφέρονται μέσα από το Δίκτυο Καταστημάτων και του Contact Center να συνδυάζουν τα μέγιστα οφέλη και να είναι αποτελεσματικά, καινοτόμα και ανταγωνιστικά για τους πελάτες.

### **Πειραιώς Μεσίτες Ασφαλιστικών και Αντασφαλιστικών Εργασιών ΑΕ**

Η Πειραιώς Μεσίτες Ασφαλίσεων, θυγατρική του Ομίλου Πειραιώς σε ποσοστό 100%, παρέχει όλο το φάσμα των ασφαλιστικών εργασιών και υπηρεσιών για επιχειρήσεις, εξασφαλίζοντας στο έπακρο τις ανάγκες που προκύπτουν από ασφαλιστικούς κινδύνους. Πρωταρχικός στόχος της εταιρείας είναι να αξιοποιεί τις συνεργασίες με υγιείς και δραστήριες επιχειρήσεις που συνεργάζονται με την Τράπεζα Πειραιώς, προσφέροντας λύσεις για πρόληψη κάθε κινδύνου με εξειδικευμένα και καινοτόμα ασφαλιστικά προϊόντα και υπηρεσίες, εξασφαλίζοντας έτσι τη λειτουργικότητα και τη βιωσιμότητά τους σε περίπτωση που επέλθει ασφαλιστικός κίνδυνος, τόσο σε υλικές ζημιές όσο και σε οικονομικές απώλειες.

Ο κύκλος εργασιών της εταιρείας για το 2017 ανήλθε στα €7,2 εκατ. και η κερδοφορία προ φόρων σε €6,5 εκατ., κατατάσσοντας την Πειραιώς Μεσίτες Ασφαλίσεων στις κορυφαίες θέσεις μεταξύ των εταιρειών του κλάδου. Μέσω της συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας και των προσφερόμενων υπηρεσιών, με εξειδικευμένα στελέχη, εμπειρία και βαθιά γνώση της ασφαλιστικής αγοράς, δημιουργεί εξατομικευμένες λύσεις που καλύπτουν τις ανάγκες με ιδιαίτερα ανταγωνιστικούς όρους και προϋποθέσεις για κάθε επιχείρηση.

### **ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

Στην Ελλάδα, ο Όμιλος κατέχει ιστορικά ισχυρή θέση στην παροχή υπηρεσιών χρηματοδότησης σε επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε όλους τους τομείς της οικονομίας. Προσφέρει μία ευρεία γκάμα από καταθετικά και χρηματοδοτικά προϊόντα προς επιχειρήσεις, συμπεριλαμβανομένων των συμβουλευτικών υπηρεσιών σε οικονομικά και επενδυτικά θέματα και σε παροχή δανείων (είτε σε ευρώ είτε σε άλλα νομίσματα), υπηρεσιών συναλλαγματος, ασφαλιστικών προϊόντων, υπηρεσιών θεματοφυλακής και υπηρεσιών εισαγωγών-εξαγωγών.

Πρωταρχικό μέλημα της Τράπεζας είναι η επιλογή υψηλής ποιότητας πελατών και η συστηματική παρακολούθησή τους βάσει των πλέον εξελιγμένων εργαλείων διαχείρισης κινδύνων. Παράλληλα, με ιδιαίτερη προσοχή πραγματοποιούνται: η έκθεση στους υγιέστερους κλάδους δραστηριοτήτων, η εξασφάλιση πιστοδοτήσεων με ισχυρά καλύμματα και εξασφαλίσεις, η τιμολόγηση σε συνάρτηση με τον αναλαμβανόμενο κίνδυνο και η διαρκής προσπάθεια για αύξηση των σταυροειδών πωλήσεων.

Προς την κατεύθυνση αυτή, σημαντικό ρόλο έχει η Πίστη Ομίλου, η οποία συμμετέχει ενεργά και συστηματικά, μέσω ομάδων έμπειρων και εξειδικευμένων στελεχών, στην προσπάθεια ορθής διαχείρισης του πιστωτικού κινδύνου (credit risk) που προέρχεται από το επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιο πιστοδοτήσεων του Ομίλου, με την εφαρμογή ενιαίας πιστωτικής πολιτικής και πρακτικής, καθώς και με την πιστή τήρηση των διαδικασιών έγκρισης, ανανέωσης και στενής παρακολούθησης πιστοδοτικών ορίων.

Στο πλαίσιο των ενεργειών θωράκισης του ισολογισμού του Ομίλου, και το 2017 εφαρμόστηκαν αυστηρά κριτήρια αξιολόγησης του χαρτοφυλακίου πιστοδοτήσεων προς μεγάλες, μεσαίες και μικρές επιχειρήσεις, ενώ εντατικοποιήθηκαν οι προσπάθειες αναδιάρθρωσης, ορθολογικής επιλογής μέτρων ρύθμισης, ενίσχυσης των εξασφαλίσεων και εξυγίανσης του χαρτοφυλακίου πιστοδοτήσεων σε καθυστέρηση.

Στόχος παραμένει η διασφάλιση της ισορροπίας μεταξύ του κινδύνου που αναλαμβάνει η Τράπεζα, μέσω των πιστοδοτήσεων, και της σημαντικής στήριξης που προσφέρει στις ελληνικές επιχειρήσεις, λόγω

της κυρίαρχης θέσης της στην αγορά. Το σύνολο των δανείων προς επιχειρήσεις στην Ελλάδα στις 31.12.2017, διαμορφώθηκε σε €38,0 δισ.

### **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 2017 σε επιλεγμένους κλάδους της οικονομίας και στη χρηματοδοτική στήριξη βιώσιμων ελληνικών επιχειρήσεων.

Σε συνεργασία με εξωτερικούς συμβούλους, 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.

Η Μονάδα επικεντρώθηκε το 2017 κυρίως στην ικανοποίηση αιτημάτων νέων πιστοδοτήσεων σε βιώσιμες επιχειρήσεις, κάνοντας χρήση αναπτυξιακών προγραμμάτων στα οποία συμμετείχε η Τράπεζα και αξιολογώντας εργαλεία συγχρηματοδότησης και επιμερισμού του πιστωτικού κινδύνου.

Επιπλέον, 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**

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 την άμεση αξιολόγηση των πιστοδοτικών αιτημάτων πιστούχων που δραστηριοποιούνται σε πολλούς κλάδους της ελληνικής οικονομίας.

Κατά το 2017, η Μονάδα προέβη, σε συνεργασία με άλλες Μονάδες της Τράπεζας, σε ενέργειες βελτίωσης και αυτοματοποίησης των διαδικασιών αξιολόγησης αιτημάτων και παρακολούθησης του χαρτοφυλακίου αρμοδιότητάς της, με σκοπό την αύξηση της αποτελεσματικότητας, τη βελτίωση του χρόνου ανταπόκρισης και τη μείωση του κόστους.

Το 2017 παρατηρήθηκε αύξηση κατά 50% των αιτημάτων νέων πιστοδοτήσεων σε σχέση με το 2016, ως συνέπεια της βελτίωσης του επιχειρηματικού κλίματος, στην αξιολόγηση των οποίων η Μονάδα ανταποκρίθηκε άμεσα, διασφαλίζοντας ταυτόχρονα ότι οι νέες πιστοδοτήσεις πληρούν τους κανόνες της πιστωτικής πολιτικής της Τράπεζας.

### **Recovery Credit**

Στο πλαίσιο των ενεργειών εντατικοποίησης των προσπαθειών αναδιάρθρωσης, ορθολογικής επιλογής μέτρων ρύθμισης, ενίσχυσης των εξασφαλίσεων και εξυγίανσης του σημαντικού πλέον χαρτοφυλακίου πιστοδοτήσεων αρμοδιότητας της Μονάδας Recovery Business (RBU), τον Οκτώβριο του 2017 ιδρύθηκε η Μονάδα Recovery Credit

η οποία απαρτίζεται από έμπειρους Credit Officers τόσο της Επιχειρηματικής Πίστης όσο και της Πίστης Ιδιωτών.

Κύριο στόχο της Μονάδας αποτελεί η χρηματοδοτική στήριξη των βιώσιμων ελληνικών επιχειρήσεων και η ορθολογική επιλογή μέτρων ρύθμισης μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων νομικών και φυσικών προσώπων, λαμβάνοντας υπόψη το σύνθετο θεσμικό και νομικό πλαίσιο που αφορά τη διαδικασία αναδιάρθρωσης ή εξυγίανσης του χρέους.

Επιπλέον, βασικό μέλημα της Μονάδας Recovery Credit αποτελεί 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 2017 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. Το αποτέλεσμα των ανωτέρω ήταν η έγκαιρη μεταφορά σημαντικού χαρτοφυλακίου από το Core Banking στο RBU με στόχο την αποτελεσματικότερη αξιολόγηση και έγκριση πιθανών μακροπρόθεσμων λύσεων ρύθμισης αλλά και την εντατικοποίηση των προσαθειών ανάκτησης προβληματικών απαιτήσεων.

Σε συνεργασία με εξωτερικούς συμβούλους, το Recovery Credit συμμετέχει ενεργά σε σημαντικά έργα που αφορούν τη βέλτιστη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων πιστοδοτήσεων, καθώς και σε 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 & SB, αναδιοργάνωση πυλώνα Recovery και διαχείριση NPEs).

### *Corporate & Shipping Recovery Credit*

Η Μονάδα συμμετέχει στην εγκριτική διαδικασία τόσο για το χαρτοφυλάκιο ευθύνης Corporate & Shipping Recovery όσο και για 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 Αναδιρθώσεις 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 προεγκκεκρίμενες λύσεις σε μερίδα χαρτοφυλακίου, στοχεύοντας στην ταχύτερη αξιολόγηση των πιστούχων και στην αποτελεσματικότερη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων.

Από τον Αύγουστο του 2017, στελέχη της Μονάδας συμμετέχουν ενεργά στη διατραπεζική ομάδα εργασίας με αρμοδιότητα την αξιολόγηση αιτημάτων μέσω του Εξωδικαστικού Μηχανισμού Ρύθμισης Οφειλών Επιχειρήσεων (OCW).

### *Retail Recovery Credit*

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

Το 2017 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 πελατολογίου 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 τη δημιουργία νέων προϊόντων ρύθμισης, καθώς και την αυτοματοποίηση διαδικασιών λειτουργίας.

### **Μεγάλες Επιχειρήσεις**

Το χαρτοφυλάκιο επιχειρηματικών χορηγήσεων στην Ελλάδα για τις μεγάλες επιχειρήσεις με κύκλο εργασιών άνω των €50 εκατ. επεκτάθηκε περαιτέρω το 2017, παρά τον αυξανόμενο ανταγωνισμό, μέσω νέων χρηματοδοτήσεων ύψους €0,9 δισ. επιλεκτικά σε κλάδους που παραμένουν πιστωτικά υγιείς και κερδοφόροι (εξαγωγικές εταιρείες που δραστηριοποιούνται στον τομέα φαρμακευτικών ειδών, χονδρικού και λιανικού εμπορίου, κατασκευών, στον κλάδο του τουρισμού κ.λπ.).

Παράλληλα, με την επέκταση των επιχειρηματικών χορηγήσεων, βασικός στόχος για την Πιστοδότηση Μεγάλων Επιχειρήσεων εντός του 2017 αποτέλεσε η διατήρηση 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).

Σημαντικό επίτευγμα για το 2017 αποτέλεσε η συγκράτηση των καταθέσεων των πελατών των Μεγάλων Επιχειρήσεων στα ίδια επίπεδα με του προηγούμενου έτους, παρά τον έντονο ανταγωνισμό και την περιορισμένη ρευστότητα που διέπει τους περισσότερους κλάδους της ελληνικής οικονομίας.

Επίσης το 2017, η Μονάδα Μεγάλων Επιχειρήσεων εστίασε στην περαιτέρω αξιοποίηση-διείσδυση του δανειακού και μη χαρτοφυλακίου πελατών σε συνεργασία με τις προϊόντικές Μονάδες της Τράπεζας, με στόχο την ενδυνάμωση των σταυροειδών πωλήσεων και την αύξηση των εσόδων από παράλληλες εργασίες, θέτοντας κοινούς στόχους με την καθιέρωση του Value Based Management.

### **Σύνθετες Χρηματοδοτήσεις Ομίλου**

Η Μονάδα Σύνθετων Χρηματοδοτήσεων Ομίλου (ΣΧΟ) δραστηριοποιείται στην παροχή εξειδικευμένων τραπεζικών εργασιών, στη διοργάνωση και συμμετοχή σε σύνθετες χρηματοδοτικές συναλλαγές (Structured Finance) στους τομείς των Μεταφορών (Transportation), των Υποδομών (Infrastructure), της Ενέργειας (Energy), της Ακίνητης Περιουσίας (Real Estate), των Τηλεπικοινωνιών (Telecoms), στην παροχή υπηρεσιών συμβούλου σε μεγάλα έργα υποδομών, σε Συμπράξεις Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ) και σε αναπτυξιακά προγράμματα συγχρηματοδοτούμενα από ευρωπαϊκούς πόρους, καθώς και στην εξέταση, διάρθρωση και υλοποίη-

ση 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.

Για το 2017, η επιχειρηματική στρατηγική των Σύνθετων Χρηματοδοτήσεων Ομίλου βασίστηκε στην περαιτέρω ενίσχυση συγκεκριμένων κλάδων της ελληνικής οικονομίας, ακολουθώντας τις τάσεις της αγοράς και την αναπτυξιακή πολιτική της χώρας και επικεντρώνοντας κυρίως στους ακόλουθους άξονες:

1. Στην περαιτέρω επέκταση του χαρτοφυλακίου σε χρηματοδοτήσεις επενδύσεων πράσινης επιχειρηματικότητας. Συγκεκριμένα, στην υλοποίηση της χρηματοδότησης υφιστάμενων έργων (κυρίως αιολικών πάρκων και δευτερευόντως υδροηλεκτρικών πάρκων και μονάδων βιοαερίου) συνολικής ισχύος περί τα 110 MW και στην έγκριση της χρηματοδότησης νέων έργων συνολικής ισχύος περί τα 100MW.
2. Στην ολοκλήρωση της κατασκευής του συνόλου των μεγάλων οδικών αξόνων, όπου η Τράπεζα είχε πρωταγωνιστική θέση στη δανειοδότηση ανάμεσα στις ελληνικές και ξένες τράπεζες.
3. Στην αξιοποίηση εναλλακτικών εργαλείων συγχρηματοδότησης στο πλαίσιο ευρωπαϊκών μηχανισμών και προγραμμάτων. Αναλυτικότερα:
  - χρηματοδότηση έργων με προνομιακούς όρους στον κλάδο των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων και με την υποστήριξη του Ευρωπαϊκού Ταμείου
4. Στην αξιοποίηση του πρωταγωνιστικού ρόλου της Τράπεζας για την προσέλκυση παράλληλων εργασιών σε όλα τα έργα που χρηματοδοτούνται.
5. Στην εντατικοποίηση της στοχευμένης χρηματοδότησης επενδυτικών και αναπτυξιακών έργων (Commercial Real Estate Investment and Development Finance) στον τομέα της Ακίνητης Περιουσίας. Συγκεκριμένα, οι δραστηριότητες Μονάδας επικεντρώθηκαν στην υποστήριξη τόσο θεσμικών επενδυτών, όπως Ανωνύμων Εταιρειών Επενδύσεων Ακίνητης Περιουσίας (ΑΕΕΑΠ), όσο και φορέων ανάπτυξης έργων real estate, κυρίως ξενοδοχειακών και γραφειακών κτηριακών χώρων.

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

### Ναυτιλιακή Τραπεζική

Η Τράπεζα διατηρεί μακρόχρονη παρουσία στη χρηματοδότηση της ναυτιλίας, παρέχοντας ευρύ και ολοκληρωμένο φάσμα χρηματοδοτικών υπηρεσιών σε ναυτιλιακούς ομίλους ελληνικών συμφερόντων. 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) και την κάλυψη των εξειδικευμένων αναγκών ναυτιλιακών εταιρειών (έκδοση εγγυητικών επιστολών, χρηματοδότηση κεφαλαίου κίνησης, cash management, web banking, μετατροπές νομισμάτων). Ταυτόχρονα, έμφαση εξακολουθεί να δίνεται στην ανάπτυξη παράπλευρων εργασιών και προώθηση του συνόλου των προϊόντων της Τράπεζας.

Το 2017 ήταν έτος καμπής για τον κλάδο μεταφοράς ξηρού φορτίου. Η σταθεροποίηση στην αύξηση ζήτησης μεταφορικού έργου σε συνδυασμό με την περιορισμένη αύξηση του διαθέσιμου τονάζ αποκατέστησαν σε ανεκτά επίπεδα την ισορροπία ζήτησης-προσφοράς, με άμεσο αντίκτυπο στην άνοδο των εσόδων των πλοίων και των αξιών τους. Η βελτίωση των συνθηκών αναμένεται να συνεχισθεί και το 2018, συνεπικουρούμενη από την προβλεπόμενη σημαντική άνοδο της παγκόσμιας οικονομίας και την περιορισμένη αύξηση του παγκόσμιου τονάζ λόγω ολιγάριθμων αναμενόμενων παραδόσεων νέων πλοίων από τα ναυπηγεία.

Αντιθέτως, η αγορά των δεξαμενοπλοίων κινήθηκε σαφώς πτωτικά το 2017, τόσο σε έσοδα όσο και σε αξίες. Βασικούς λόγους αποτέλεσαν η μείωση του μεταφορικού έργου και η παράδοση πολυάριθμων νεότευκτων πλοίων, των οποίων οι παραγγελίες είχαν δοθεί από το 2015. Ειδικότερα, η μείωση του μεταφορικού έργου προήλθε κυρίως λόγω περιορισμού της παραγωγής πετρελαίου από τον ΟΠΕΚ αλλά και λόγω σημαντικής παραγωγής σχιστολιθικού πετρελαίου από παραδοσιακούς καταναλωτές. Εκτιμάται ότι η αβεβαιότητα θα συνεχισθεί και το 2018, καθώς ουσιαστική αποκατάσταση την ισορροπίας προσφοράς-ζήτησης αναμένεται από το 2019 και έπειτα.

Σε αυτό το πλαίσιο η προσέγγιση της Τράπεζας παραμένει συντηρητική, εστιάζοντας στη βέλτιστη διαχείριση του υφιστάμενου χαρτοφυλακίου και στην ποιοτική βελτίωση αυτού, με την πραγματοποίηση σημαντικού ύψους μεταφορών δανείων σε εξειδικευμένες Μονάδες της Τράπεζας (Recovery Business Unit) με στοχευμένες νέες χρηματοδοτήσεις σε υφιστάμενους και νέους πελάτες, οι οποίες ανήλθαν το 2017 σε €150 εκατ. Βασικοί στρατηγικοί στόχοι παραμένουν η συγκέντρωση του χαρτοφυλακίου σε επιλεγμένους και καταξιωμένους πελάτες, που αποδεικνύουν έμπρακτα τη συνεχή στήριξή τους σε όλες τις φάσεις του οικονομικού κύκλου της ναυτιλιακής αγοράς, καθώς και η διατήρηση και προσέλκυση καταθέσεων.

### **Κοινοπρακτικά Δάνεια**

Τα Κοινοπρακτικά Δάνεια αποτελούν την κεντρική Μονάδα της Τράπεζας Πειραιώς που εξυπηρετεί το σύνολο του Κοινοπρακτικού Δανειακού Χαρτοφυλακίου καλύπτοντας το σύνολο των Μονάδων επιχειρηματικών χορηγήσεων.

Βασική αποστολή των 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 τριετία 2015-2017, η Τράπεζα Πειραιώς πρωταγωνιστεί στις κοινοπρακτικές συναλλαγές εταιρικών χρηματοδοτήσεων, δομημένων χρηματοδοτήσεων έργων υποδομών και ενέργειας, μετατρέψιμων ομολογιακών εκδόσεων, δανειακών αναδιρθρώσεων και χρηματοδοτήσεων εταιρικών συγχωνεύσεων.

Κατά το έτος 2017, η Τράπεζα Πειραιώς, μέσω των 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 18 συναλλαγές συνολικού ύψους €1,8 δισ., συνεισφέροντας σημαντικά στα έσοδα της Τράπεζας τόσο από προμήθειες όσο και από παράλληλες εργασίες.

Συμπληρωματικά, το 2017 η Μονάδα Κοινοπρακτικών Δανείων της Τράπεζας Πειραιώς ενδυνάμωσε περαιτέρω τη διεθνή παρουσία της μέσω κοινοπρακτικών συναλλαγών στην ευρωπαϊκή αγορά αλλά και στην Ελλάδα, χρηματοδοτώντας επιλεγμένες εγχώριες επιχειρήσεις μέσω κοινοπρακτικών εκδόσεων, με τη συμβολή των Supranational Institutions (EIB, EBRD).

### **Συναλλακτική Τραπεζική – Transaction Banking**

Το 2017, η Τράπεζα Πειραιώς ολοκλήρωσε τη συγκρότηση της Μονάδας Συναλλακτικής Τραπεζικής, έχοντας ως στόχο να προσφέρει υψηλής προστιθέμενης αξίας που καλύπτουν όλο το φάσμα των συναλλακτικών αναγκών λύσεις και προϊόντα των εταιρικών πελατών: πληρωμές/εισπράξεις, διαχείριση ρευστότητας, Factoring και Trade Finance solutions.

Ειδικότερα, στον χώρο Πληρωμών και Διαχείρισης Διαθεσίμων, ο στόχος είναι η διατήρηση της ηγετικής θέσης της Τράπεζας ως συνεργάτη υψηλού κύρους και εμπιστοσύνης για τις ελληνικές επιχειρήσεις,

συνεχίζοντας να έχει διακρίσεις όπως "Euro & USD STP Excellence Awards" από τη Deutsche Bank και "US Dollar STP Excellence Award" από τη Citibank.

Αναφορικά με τις λύσεις Trade Finance, η Τράπεζα Πειραιώς διεύρυνε την γκάμα των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών μέσω εισήγησης νέων προϊόντων, τα οποία παρέχουν ολιστική κάλυψη του συναλλακτικού κυκλώματος, και αυτοχρηματοδοτούμενων λύσεων, όπως είναι οι στοχευμένες εισαγωγικές-εξαγωγικές χρηματοδοτήσεις με δυνατότητα αποπληρωμής μέσω προϊόντων factoring, με στόχο την ενίσχυση της εισαγωγικής-εξαγωγικής δραστηριότητας των ελληνικών επιχειρήσεων.

Επίσης, η Τράπεζα Πειραιώς υπέγραψε συμφωνίες με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα για την Ανασυγκρότηση και την Ανάπτυξη (EBRD) και την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (EIB) για την κάλυψη εγγυητικών εξωτερικού και την επιβεβαίωση ενέγγυων πιστώσεων, ενώ διεύρυνε σημαντικά τη συνεργασία της με Διεθνείς Τραπεζικούς Ομίλους, οι οποίοι κατέχουν ηγετική θέση στον τομέα του παγκόσμιου εμπορίου, αποσκοπώντας στο να παράσχει στις ελληνικές επιχειρήσεις πρόσβαση σε νέες/αναπτυσσόμενες αγορές.

## ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

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 (κάλυψης λειτουργικών αναγκών, παγίων, Leasing/Factoring) και εστιάζοντας τόσο σε δυνατότητες cross-selling (πολλάπλων 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.

Η παρατεταμένη ύφεση των τελευταίων ετών στην Ελλάδα επηρέασε αναλόγως την ανάπτυξη των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων. Η ελληνική οικονομία 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.

Συγκεκριμένα, οι συνολικές εκταμιεύσεις της Τράπεζας Πειραιώς προς ΜΜΕ το 2017 διαμορφώθηκαν περίπου στο €1,0 δισ., θέτοντας ως στόχο για το 2018 να υπερβούν συνολικά το €1,0 δισ., αξιοποιώντας την εμπιστοσύνη των διεθνών οργανισμών, EIB, EIF, EBRD και επεκτείνοντας τη συνεργασία μαζί τους με στόχο την άντληση κεφαλαίων για την παροχή ρευστότητας στην αγορά των ΜΜΕ μέσω σύγχρονων χρηματοδοτικών εργαλείων (π.χ. έκδοση Cover Bond). Παρατηρήθηκε επίσης αύξηση του δείκτη καταθέσεων/δάνεια κατά 8%, καθώς και αύξηση των προμηθειών κατά 14% (όπου το 82% της αύξησης αυτής προήλθε από προϊόντα χαμηλού ρίσκου). Τέλος, ο μέσος όρος του δείκτη προϊόν/πελάτη προσέγγισε πλέον τα 6 προϊόντα ανά πελάτη.

Τα παραπάνω, σε συνδυασμό με την εναρμόνιση των εκάστοτε πιστοδοτικών κριτηρίων και τη στόχευση σε καλύτερο έλεγχο της ποιότητας των δανείων (σημαντική συρρίκνωση των NPEs), 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.

Τέλος, η Τράπεζα επενδύει σημαντικά στον εμπλουτισμό της τεχνογνωσίας των στελεχών της, τα οποία αποτελούν την κινητήριου δύναμή της, και σχεδιάζει απλοποιημένες διαδικασίες και ψηφιακές λύσεις για τη διεκπεραίωση καθημερινής φύσεως εργασιών, με στόχο την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας προς τη συγκεκριμένη κατηγορία πελατών, προκειμένου να αποτελεί τη νούμερο ένα επιλογή τους.

## ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΜΙΣΘΩΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

### Χρηματοδοτικές μισθώσεις – Πειραιώς Leasing Χρηματοδοτικές μισθώσεις ΑΕ

Η εταιρεία Πειραιώς Leasing ΑΕ διαχειρίζεται τις εργασίες leasing του Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς. Το μέγεθος του υπό διαχείριση χαρτοφυλακίου, συμπεριλαμβανομένων και των εργασιών της Κύπρου Leasing ΑΕ και της CPB Leasing ΑΕ, προσεγγίζει τα €2,3 δισ. και αντιστοιχεί σε μερίδιο αγοράς της τάξεως του 40%.

Η παραγωγή νέων εργασιών για τη χρήση 2017 προσέγγισε το ποσό των €100 εκατ. ενώ το εκμισθωμένο ενεργητικό χρηματοδοτικών και εμπορικών μισθώσεων για μεν την Πειραιώς Leasing έφτασε τα €870 εκατ., για δε το σύνολο των διαχειριζόμενων χαρτοφυλακίων τα €2,0 δισ.

Το σύνολο των καθαρών εσόδων για τη χρήση 2017 ανήλθε σε €12,8 εκατ., αυξημένο κατά 9% σε σχέση με το 2016 (€11,8 εκατ.), ενώ τα κέρδη προ φόρων και προβλέψεων ανήλθαν σε €6,0 εκατ., αυξημένα κατά 4% σε σχέση με την προηγούμενη χρήση (€5,8 εκατ.).

Ειδικότερα, η ενεργητική διαχείριση των ανακτημένων ακινήτων και η εμπορική αξιοποίησή τους επέφερε το 2017 αύξηση 41% στα έσοδα από εμπορικές μισθώσεις σε €5,7 εκατ. έναντι €4,0 εκατ. το 2016.

Στόχοι για το 2018 είναι η αύξηση της παραγωγής νέων εργασιών, η περαιτέρω μείωση των NPLs και η αποτελεσματική διαχείριση του χαρτοφυλακίου των ανακτημένων παγίων, συνδυασμός που θα οδηγήσει σε ουσιαστική βελτίωση των αποτελεσμάτων.

### Επιχειρηματικό Factoring – Πειραιώς Factoring

Η Πειραιώς Factoring, θυγατρική του ομίλου Πειραιώς, είναι μέλος της FCI (Facilitating Global Trade), η οποία αριθμεί περίπου 400 μέλη από 90 χώρες. Επίσης, είναι μέλος της Ελληνικής Ένωσης Πρακτόρων Επιχειρηματικών Απαιτήσεων με εκπροσώπηση τόσο στο Διοικητικό Συμβούλιο όσο και στις επιμέρους επιτροπές της.

Η Πειραιώς Factoring, διευρύνοντας το φάσμα υπηρεσιών της με νέα προϊόντα, στηρίζει τις οικονομικά υγιείς και δυναμικές επιχειρήσεις να αναπτύξουν τον κύκλο εργασιών τους, τόσο στην εγχώρια αγορά όσο και στη διεθνή, 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 50% την τελευταία τριετία με συνεχώς αυξανόμενη κερδοφορία.

Το 2017 η εταιρεία πέτυχε αύξηση των εκχωρημένων απαιτήσεων κατά 14% φθάνοντας σε €2,0 δισ. με κέρδη προ φόρων €10,2 εκατ. (αύξηση 11%). Οι χρηματοδοτήσεις ανήλθαν το 2017 σε €1,5 δισ. (αύξηση 22% σε σχέση με το 2016). Το ενεργητικό της ανήλθε το 2017 σε €332,9 εκατ., έναντι €277,7 εκατ. το 2016 (αύξηση 20%). Τα ίδια κεφάλαια ανήλθαν το 2017 σε €34,5 εκατ. έναντι €37,1 εκατ. το 2016, καθώς έγινε

διανομή μερίσματος €10 εκατ. στην Τράπεζα. Αξίζει να σημειωθεί ότι, από όλες τις ελληνικές εταιρείες factoring, η Πειραιώς Factoring καταγράφει επί σειρά ετών το υψηλότερο ROE της αγοράς, το οποίο το 2017 ανήλθε σε 21,2%.

Το 2017, η Πειραιώς Factoring AE έλαβε παγκόσμια διάκριση από τον διεθνή οργανισμό Factors Chain International (FCI), καταλαμβάνοντας την 8η θέση στην παγκόσμια κατάταξη ως προς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών εξαγωγικού factoring του προηγούμενου έτους. Η κατάταξη αυτή είναι βελτιωμένη κατά 12 θέσεις, δεδομένου ότι το 2015 κατείχε την 20η θέση.

Ο κύριος στόχος της Πειραιώς Factoring για το 2018 είναι η περαιτέρω αύξηση του μεριδίου αγοράς της και της κερδοφορίας, διατηρώντας το χαμηλό ποσοστό επισφαλειών, στηρίζοντας το υφιστάμενο πελατολόγιο της και αναπτύσσοντας, παράλληλα, μέσω πιστωτικής επέκτασης, ένα νέο υγιές χαρτοφυλάκιο.

## ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ - GROUP DIGITAL BUSINESS

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 online υπηρεσία winbank 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.

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, 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.

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 2017 ξεπέρασαν σε σύνολο κάθε προηγούμενη χρονιά, με τον μέσο μηνιαίο αριθμό νέων εγγεγραμμένων χρηστών να παρουσιάζει αύξηση κατά 57% σε σχέση με το 2016. Επίσης, σε σχέση με το προηγούμενο έτος, ο μέσος μηνιαίος αριθμός ενεργών χρηστών αυξήθηκε κατά 32% και ο μέσος μηνιαίος όγκος εγχρήματων συναλλαγών κατά 22%.

### *winbank Phone Banking*

Ο μέσος μηνιαίος αριθμός των νέων εγγεγραμμένων χρηστών του phone banking αυξήθηκε κατά 12% σε σχέση με 2016. Οι ενεργοί χρήστες αυξήθηκαν κατά 34% σε σχέση με το 2016 και οι εγχρήματες συναλλαγές αυξήθηκαν κατά 8%.

### *Υπηρεσία winbank Mobile Banking*

Σημαντική αύξηση κατά 53% παρουσίασαν οι ενεργοί χρήστες του mobile banking, με παράλληλη αύξηση κατά 84% του όγκου των εγχρήματων συναλλαγών. Η λειτουργικότητα της νέας winbank mobile εφαρμογής, καθώς και η αυξημένη ασφάλεια που παρέχει η είσοδος αποκλειστικά με quick login(4ψήφιο PIN ή δακτυλικό αποτύπωμα) είχε ως αποτέλεσμα την αύξηση των logins ανά ενεργό πελάτη κατά 25% το 2017.

### Υπηρεσία winbank «Λεφτά στο Λεπτό»

Η πρωτοποριακή υπηρεσία «Λεφτά στο Λεπτό» (αποστολή μετρητών από web/phone/mobile/ATM και παραλαβή τους χωρίς κάρτα από ATM) συνέχισε την ανοδική πορεία της το 2017. Περίπου 133.000 πελάτες της Τράπεζας χρησιμοποίησαν την υπηρεσία, επιφέροντας συνολική αύξηση 27% στον όγκο των εντολών σε σχέση με το 2016, με την αντίστοιχη αξία να ξεπερνά τα €52 εκατ.

### Self-Service Banking

Το 2017 έγιναν βελτιωτικές παρεμβάσεις στα ATM της Τράπεζας, με στόχο τη διερεύνηση και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, με σημαντικότερες τις ακόλουθες:

- |  |  |
|--|--|
| 1. Δυνατότητα έκδοσης δωροεπιταγών "yellows" σε πελάτες που επιθυμούν εξαργύρωση των "yellow" πόντων τους. | 3. Προμήθεια recycling ATM μηχανημάτων τα οποία παρέχουν μεγαλύτερες δυνατότητες κατάθεσης online, εξυπηρετώντας ιδιαίτερα τις επιχειρήσεις που έχουν μεγάλο αριθμό χαρτονομισμάτων προς κατάθεση. |
| 2. Προμήθεια βελτιωμένου τύπου μηχανημάτων με στόχο την εύρυθμη λειτουργία τους.                           |  |

Παράλληλα, συνεχίστηκε η προσπάθεια επέκτασης των δυνατοτήτων των easypay kiosks και ειδικότερα δημιουργήθηκε:

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| 1. Δυνατότητα πληρωμής λογαριασμών με χρήση κάρτας contactless.                 | 3. Προσθήκη νέων πληρωμών. |
| 2. Δυνατότητα πληρωμής λογαριασμών σε δόσεις με την πιστωτική κάρτα του πελάτη. |                            |

### ATM

Στο τέλος του 2017, το δίκτυο ATM του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς στην Ελλάδα αριθμούσε 2.019 μηχανήματα, εκ των οποίων τα 911 ήταν εγκατεστημένα σε Καταστήματα της Τράπεζας και τα 1.108 σε σημεία εκτός Τράπεζας, καθιστώντας το δίκτυο ATM της Τράπεζας το μεγαλύτερο στην Ελλάδα, με μερίδιο 36%. Τη χρονιά αυτή, στα ATM πραγματοποιήθηκε το 89% των αναλήψεων μετρητών της Τράπεζας και το 18% των συνολικών συναλλαγών καταθέσεων.

### easypay kiosks

Ένα πρόσθετο σημαντικό κανάλι εξυπηρέτησης της Τράπεζας αποτελούν τα easypay kiosks, διατηρώντας ένα μερίδιο αγοράς που διαμορφώνεται στο 41%. Τα 561 easypay kiosks είναι εγκατεστημένα στο Δίκτυο Καταστημάτων της Τράπεζας, και επιπλέον σε τρίτα σημεία που προσφέρουν διευρυμένο ωράριο λειτουργίας και πρόσβασης για το κοινό. Οι συναλλαγές στα easypay kiosks αυξήθηκαν κατά 28% έναντι του 2016. Εκτελέστηκε το 25% των καταθέσεων και το 79% των ενημερώσεων βιβλιαρίων, επιβεβαιώνοντας ότι τα μηχανήματα, πέραν της ταχύτερης εξυπηρέτησης των πελατών, συμβάλλουν σημαντικά στην αποσυμφόρηση των ταμείων των Καταστημάτων.

### e-branch

Στα τέλη του 2017 ξεκίνησε η λειτουργία νέου e-branch στην περιοχή της Γλυφάδας. Το 4ο αυτό ηλεκτρονικό Κατάστημα δίνει πλέον τη δυνατότητα σε ιδιώτες, επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες των Νοτιών Προαστίων, να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους με ταχύτητα, ευκολία και ασφάλεια κατά το διευρυμένο ωράριο λειτουργίας του τις καθημερινές αλλά και το Σάββατο, προσφέροντας ένα σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Η Τράπεζα συνεχίζει να επενδύει σε Καταστήματα «Σύγχρονης Τραπεζικής Εμπειρίας» για την καλύτερη εξυπηρέτηση και τη βελτίωση της συνολικής εμπειρίας των πελατών της, ιδιωτών και επιχειρήσεων, μέσω της παροχής πρωτοποριακών υπηρεσιών. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα Πειραιώς υλοποίησε και

παρέχει μέσα από τα e-branches ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα εύχρηστων και καινοτόμων υπηρεσιών που καλύπτουν τις εξειδικευμένες ανάγκες τραπεζικής εξυπηρέτησης των Ατόμων με Αναπηρία (ΑμεΑ). Πιο συγκεκριμένα, αξιοποιώντας την τεχνολογική πρωτοπορία της Τράπεζας, στα e-branches παρέχονται υπηρεσίες:

### Για άτομα με προβλήματα όρασης

1. Καθοδήγηση του πελάτη από υπεύθυνο εξυπηρέτησης καθ' όλη την παραμονή στο Κατάστημα.
2. Πραγματοποίηση συναλλαγών ταμείου μέσω της υπηρεσίας «Ταμίας από Απόσταση» με τη βοηθητική χρήση ειδικής σήμανσης στο μηχάνημα σε γραφή Braille, χωρίς την ανάγκη παράστασης και υπογραφής μαρτύρων.
3. Δυνατότητα πλοήγησης και εκπαίδευσης στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής winbank με τη χρήση φωνητικής υποστήριξης.
4. Εγγραφή στη winbank, χωρίς να είναι απαραίτητη η χειρόγραφη υπογραφή συμβάσεων.

### Για άτομα με προβλήματα ακοής

1. Συναλλαγές ταμείου με εκπαιδευμένους στη νοηματική γλώσσα ταμίες.
  2. Οθόνη αφής με διαδραστικό χάρτη για πληροφόρηση
- σχετικά με τις προσφερόμενες στο e-branch συναλλαγές και τα διαθέσιμα μηχανήματα.

### Για άτομα με κινητικά προβλήματα

1. Εύκολη μετακίνηση στους εσωτερικούς χώρους του Καταστήματος.
2. Καθοδήγηση του πελάτη από υπεύθυνο εξυπηρέτησης καθ' όλη την παραμονή του στο Κατάστημα.
3. Εξυπηρέτηση στο ύψος του αμαξιδίου με την υπηρεσία «Ταμίας από Απόσταση».

### Βραβεύσεις

1. Διεθνές Βραβείο για την Ηλεκτρονική Τραπεζική:
  - Global Finance Awards 2017. Βραβείο "Best Consumer Digital Bank for Mobile Banking App in Western Europe for 2017". Η Ηλεκτρονική Τραπεζική διακρίθηκε διεθνώς στα εν λόγω βραβεία και αναδείχτηκε ως η κορυφαία στη Δυτική Ευρώπη, αποσπώντας το βραβείο "Best Consumer Digital Bank for Mobile Banking App in Western Europe for 2017" για τη νέα εφαρμογή winbank mobile banking. Η αξιολόγηση των συμμετεχόντων έγινε από διεθνή ομάδα ειδικών, με μεγάλη εμπειρία στον παγκόσμιο χρηματοπιστωτικό χώρο.
2. International Awards for e-branch "Remote Cashier". Banking Technology Awards 2017:
  - Highly Commended στην κατηγορία "Best use of IT in Retail Banking".
3. Business IT Excellence (BITE) Awards 2017:
  - Βραβείο Κορυφαίας Επίδοσης για τον σχεδιασμό, την υλοποίηση και την εφαρμογή της νέας πρωτοποριακής σε παγκόσμιο επίπεδο υπηρεσίας «Ταμίας από Απόσταση» στην κατηγορία «Καινοτομία και Ανταγωνιστικό Πλεονέκτημα μέσω Information & Communication Technology».

### ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SOLUTIONS (PDS)

Η Πειραιώς Direct Solutions έχει ως πρωταρχική αποστολή την εξυπηρέτηση των πελατών και των συνεργατών του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς, μέσα από όλα τα διαθέσιμα κανάλια επικοινωνίας. Κύρια επιδίωξη της PDS είναι να προσφέρει στην Τράπεζα ποιοτικές και καινοτόμες υπηρεσίες, αποτελώντας βασικό βραχίονα επικοινωνίας με τους πελάτες της· επιπροσθέτως, να βοηθά την Τράπεζα να αναπτύσσεται συνεχώς και να τη διευκολύνει στην αποστολή της να αποτελεί ηγέτιδα τράπεζα στον ελληνικό χώρο.

Το 2017 η εταιρεία υποστήριξε τις δεκάδες ενέργειες της Τράπεζας, όπως ενδεικτικά:

1. Τη διάθεση του νέου winbank mobile application.
2. Την online πλατφόρμα δημοπρασιών "properties4sale.gr".
3. Το portal 360° Funding.
4. Την καταχώριση 1.000+ προσφορών Πακέτων Μισθοδοσιών.
5. Την υποστήριξη νέων υπηρεσιών: e-statement, νέα πλατφόρμα χρηματιστηρίου winbank, monetary

- transactions alerting by e-mail notification, winbank/ yellowday single sign-on, remote registration, Πειραιώς Tourism 360°, πληρωμές winbank ΔΣΑ.
6. Την καμπάνια ενημέρωσης των πελατών με ληξιπρόθεσμες οφειλές (Ν.3869/2010, Νόμος Κατσέλη).
  7. Την καμπάνια ενημέρωσης των πελατών με αδρανείς λογαριασμούς για το 2017.
  8. Την καμπάνια ενημέρωσης των πελατών για το 1 Year "yellow".
  9. Την καμπάνια προώθησης του πακέτου «εξόφ-ΛΥΣΗ» σε στοχευμένο πελατολόγιο.
  10. Τις καμπάνιες προώθησης υπηρεσιών winbank στους πελάτες Personal Banking.
  11. Τις καμπάνιες προώθησης υπηρεσιών Bancassurance σε στοχευμένο πελατολόγιο.
  12. Τη διαχείριση κλήσεων όσον αφορά τον επανασχεδιασμό του Retention (διακράτηση Πιστωτικών καρτών).
  13. Τη διαχείριση κλήσεων για την υποχρεωτική εγκατάσταση τερματικών POS, βάσει σχετικής νομοθεσίας.

Παράλληλα, η PDS διεξήγαγε δεκάδες χιλιάδες έρευνες ικανοποίησης πελατών για την Τράπεζα Πειραιώς και εκτέλεσε εκατοντάδες ενημερωτικές και προωθητικές ενέργειες για τους πελάτες της.

Προκειμένου να ανταποκριθεί στην αύξηση των εισερχόμενων κλήσεων (+8% σε σχέση με το 2016), προχώρησε σε ενίσχυση των απαντητικών και υποστηρικτικών ομάδων. Κατέβαλε ιδιαίτερη προσπάθεια για τη βελτίωση των δεικτών εξυπηρέτησης αλλά και της ικανοποίησης των πελατών σε όλα τα κανάλια επικοινωνίας.

Για τους παραπάνω λόγους δόθηκε βαρύτητα στην εκπαίδευση και ανάπτυξη του Ανθρώπινου Δυναμικού καθώς και στην ενίσχυση των μηχανογραφικών υποδομών της εταιρείας.

Οι ποσοτικοί δείκτες παρουσίασαν σχετική κάμψη, κυρίως λόγω της απότομης αύξησης των κλήσεων που οφειλόταν στο πλείστο των περιπτώσεων στις αλλαγές της σχετικής νομοθεσίας όπως για την υποχρεωτική απόκτηση και χρήση των POS, την υιοθέτηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών λόγω του αφορολόγητου καθώς και τη νομοθεσία σχετικά με τους αδρανείς λογαριασμούς και την κάλυψη της πρώτης κατοικίας (Ν.3869/2010, Νόμος Κατσέλη).

Συγκεκριμένα, οι δείκτες διαμορφώθηκαν ως ακολούθως:

1. Το 64% των κλήσεων απαντήθηκε σε 20" έναντι 68% το 2016.
2. 57" ο μέσος χρόνος απάντησης των κλήσεων (avg. speed of answer) έναντι 43 δευτ. το 2016.

Παράλληλα, αρκετοί από τους ποιοτικούς δείκτες, παρά την πίεση των κλήσεων, διατηρήθηκαν σε αποδεκτά επίπεδα, όπως το ποσοστό διακράτησης πιστωτικών καρτών (70%) και ικανοποίησης των πελατών (83%).

## GREEN BANKING ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

### ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ

Η Τράπεζα Πειραιώς, αντιλαμβανόμενη έγκαιρα τις αυξανόμενες ανάγκες χρηματοδότησης των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, και δεδομένων των δυσκολιών που επικρατούν στην ελληνική αγορά τα τελευταία χρόνια, προέβη στη σύναψη μίας σειράς στρατηγικών συνεργασιών, οι οποίες εξασφάλισαν την ομαλή και απρόσκοπτη παροχή ρευστότητας προς αυτές τις επιχειρήσεις. Τα κύρια χρηματοδοτικά εργαλεία που χρησιμοποίησε η Τράπεζα προς υλοποίηση του παραπάνω στόχου ήταν δάνεια εγγυοδοσίας, συγχρηματοδότησης και επιμερισμού ρίσκου, καθώς και γραμμές χρηματοδότησης με τη μορφή Global Loans. Στο πλαίσιο των συνεργασιών αυτών, εξασφάλισε ιδιαιτέρως ελκυστικά προϊόντα σε συνεργασία με το Εθνικό Ταμείο Επιχειρηματικότητας και Ανάπτυξης (ΕΤΕΑΝ ΑΕ), τον Όμιλο της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων (ΕΙΒ), το Ελληνικό Επενδυτικό Ταμείο (IfG), την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (ΕΒΡΔ) και άλλους αναπτυξιακούς φορείς. Παράλληλα, εντός του πρώτου τετραμήνου του 2017 έλαβε χώρα η υπογραφή των συμβάσεων με το Ευρωπαϊκό Επενδυτικό Ταμείο (ΕΙΦ) για τη διάθεση δύο σημαντικών εγγυοδοτικών εργαλείων, των COSME και InnovFin. Επιπρόσθετα, τον Δεκέμβριο του 2017 υπεγράφη σύμβαση παράτασης συνεργασίας για ένα επιπλέον έτος με τον Οργανισμό Ασφάλισης Εξαγωγικών Πιστώσεων (ΟΑΕΠ) στο πλαίσιο του Προγράμματος «ΟΑΕΠ-ΕΞΩΣΤΡΕΦΕΙΑ».

Η Μονάδα «Green Banking και Αναπτυξιακά Προγράμματα» έχει την ευθύνη της δημιουργίας και διαχείρισης χρηματοδοτικών προϊόντων σε συνεργασία με τους ανωτέρω αναπτυξιακούς φορείς.

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

### Συνεργασίες με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕπ)

Πρόκειται κυρίως για χρηματοδοτήσεις με ρευστότητα που παρέχονται 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 που δίνουν τη δυνατότητα οι συνεργασίες αυτές –για το 2017 ανήλθαν σε €450 εκατ.– καθώς και της επιτευχθείσας μόχλευσης των διαθέσιμων πόρων, εκτιμά ότι οι αντίστοιχες χρηματοδοτήσεις σε επιχειρήσεις στην επόμενη διετία θα ξεπεράσουν τα €800 εκατ. Το μεγαλύτερο μέρος της ρευστότητας αντλήθηκε μέσω της έκδοσης καλυμμένου ομολόγου της Τράπεζας, στην οποία συμμετείχε και η ΕΤΕπ.

Τον Δεκέμβριο του 2017, η Τράπεζα Πειραιώς προχώρησε στη σύναψη μίας νέας συμφωνίας με την ΕΤΕπ, συνολικού ποσού €100 εκατ., με σκοπό τη χρηματοδότηση έργων εξοικονόμησης ενέργειας μέσω του προγράμματος Private Finance for Energy Efficiency (PF4EE). Το πρόγραμμα PF4EE είναι πιλοτικό πρόγραμμα της ΕΕ και αποτελεί ένα καινοτόμο συνδυαστικό εργαλείο διάθεσης ρευστότητας και εγγυήσεων δανείων. Η συμφωνία αυτή, η μοναδική στην Ελλάδα και η μεγαλύτερη στο πλαίσιο του συγκεκριμένου χρηματοδοτικού προγράμματος σε όλη την Ευρώπη, αναμένεται να ενεργοποιηθεί μέχρι τα μέσα του 2018.

### Πρόγραμμα Εγγυήσεων Cosme

Η Τράπεζα Πειραιώς προχώρησε σε σύναψη συνεργασίας με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων τον Απρίλιο του 2017, με σκοπό την παροχή του νέου εγγυοδοτικού εργαλείου COSME. Με το εν λόγω πρόγραμμα χορηγεί μέχρι σήμερα δάνεια με προνομιμακούς όρους σε συνδυασμό με μειωμένες απαιτήσεις για παροχή εξασφαλίσεων. Στόχο της Τράπεζας αποτελεί η ενίσχυση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων με τη χορήγηση δανείων τόσο για κε-

φάλαια κίνησης όσο και για επενδύσεις σε ενσώματα ή άυλα πάγια. Επιλέξιμες είναι οι πολύ μικρές, μικρές ή μεσαίες επιχειρήσεις, δηλαδή όσες απασχολούν έως 250 εργαζόμενους σε Ετήσιες Μονάδες Εργασίας (ΕΜΕ) και ο Κύκλος Εργασιών της τελευταίας κλεισμένης χρήσης δεν ξεπερνά τα €50 εκατ. ή το Ενεργητικό δεν ξεπερνά τα €43 εκατ.

Η εγγύηση του COSME αντιστοιχεί στο 50% του εκάστοτε δανείου, ενώ η διάρκεια εγγύησης μπορεί να φτάσει έως και τα 10 έτη. Η αρχική συμφωνία της Τράπεζας Πειραιώς για το εγγυοδοτικό εργαλείο COSME αφορά χαρτοφυλάκιο δανείων ύψους €170 εκατ., ενώ η Τράπεζα βρίσκεται ήδη σε συζητήσεις για τη διεύρυνση της συμμετοχής της στη δράση.

### **Πρόγραμμα εγγυήσεων InnoFin**

Η Τράπεζα Πειραιώς, τον Απρίλιο του 2017, προχώρησε σε μία ακόμα σύναψη συνεργασίας με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων, με σκοπό την παροχή του νέου χρηματοοικονομικού εργαλείου "InnoFin SME Guarantee Facility", με τη μορφή μηχανισμού εγγυήσεων που υποστηρίζεται από την Ευρωπαϊκή Ένωση στο πλαίσιο του προγράμματος «Ορίζοντας 2020 Χρηματοοικονομικά Εργαλεία» και του Ευρωπαϊκού Ταμείου Στρατηγικών Επενδύσεων (ΕΤΣΕ).

Το συγκεκριμένο εγγυοδοτικό εργαλείο στοχεύει στη χρηματοδότηση των επιλέξιμων επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται σε έρευνα και καινοτομία (Research & Innovation-R&I), με νέα δάνεια, για την κάλυψη τόσο των επενδυτικών τους δαπανών όσο και των υποχρεώσεων που απορρέουν από τον εμπορικό και λειτουργικό τους κύκλο, υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις.

Η εγγύηση του InnoFin αντιστοιχεί στο 50% του εκάστοτε δανείου και η διάρκεια εγγύησης μπορεί να φτάσει έως και τα 10 έτη. Το συνολικό χαρτοφυλάκιο δανείων που δύναται να χρηματοδοτήσει η Τράπεζα Πειραιώς μέσω του εγγυοδοτικού εργαλείου InnoFin ανέρχεται σε €100 εκατ.

### **Ελληνικό Επενδυτικό Ταμείο IfG**

Πρόκειται για χρηματοδοτήσεις που απορρέουν από τη συνεργασία του Ελληνικού Επενδυτικού Ταμείου με την Τράπεζα Πειραιώς και αφορούν επιχειρήσεις 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 τα δάνεια μπορούν να χορηγηθούν για να χρηματοδοτήσουν τόσο επενδυτικές όσο και λειτουργικές δαπάνες που είναι απαραίτητες για την ανάπτυξη μίας μικρής ή μεσαίας επιχείρησης. Ο προϋπολογισμός της Δράσης για την Τράπεζα Πειραιώς ανήλθε σε €99,3 εκατ. και οι χορηγήσεις αυτές αφορούν τόσο κεφάλαια κίνησης όσο και επενδυτικά δάνεια με εξαιρετικά ευνοϊκούς όρους χρηματοδότησης. Τα δάνεια αυτά χαρακτηρίζονται από μειωμένο επιτόκιο και απαλλαγή της εισφοράς του Ν.128/75, ενώ δίνεται η δυνατότητα επαναδιάθεσης των κεφαλαίων που συγκεντρώνονται από τις αποπληρωμές των ήδη χορηγημένων δανείων, με την προϋπόθεση ότι τα οφέλη του συγκεκριμένου δανείου θα λήγουν ταυτόχρονα με τη λήξη της διάρκειας της τρέχουσας συνεργασίας, ήτοι στις 9/12/2021.

### **Trade Finance Facility Program - Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕπ)**

Το 2017 η Τράπεζα Πειραιώς προχώρησε σε σύναψη συμφωνίας με την ΕΤΕπ για συμμετοχή στο νέο πρόγραμμα Trade Finance για τη στήριξη των συναλλαγών διεθνούς εμπορίου, ώστε να ενισχυθεί σημαντικά η εμπορική δραστηριότητα των μικρομεσαίων επιχειρήσεων και επιχειρήσεων μεσαίας κεφαλαιοποίησης (MidCap) που συναλλάσσονται με αγορές του εξωτερικού. Μέσω του προγράμματος, η ΕΤΕπ παρέχει εγγυήσεις προς επιλεγμένες Ανταποκρίτριες Τράπεζες του εξωτερικού, ώστε αυτές να προσθέτουν την επιβεβαίωσή τους σε ενέγγυες πιστώσεις και εγγυητικές επιστολές εξωτερικού, διάρκειας έως 36 μηνών, που εκδίδονται από την Τράπεζα Πειραιώς. Οι επιλέξιμες συναλλαγές αφορούν όλα τα είδη ενέγγυων πιστώσεων και εγγυητικών επιστολών καθώς και ένα ευρύ φάσμα αγαθών και υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων εμπορευμάτων, πρώτων υλών, εξοπλισμού, μηχανημάτων, διασυννοριακών έργων και άλλων υπηρεσιών.

## Trade Facilitation Programme - Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (EBRD)

Το πρόγραμμα αφορά εγγυήσεις που παρέχει η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (EBRD) στην Τράπεζα Πειραιώς, για την προώθηση των εργασιών εξαγωγικών και εισαγωγικών επιχειρήσεων. Μέσω του προγράμματος, η EBRD εγγυάται στη βεβαιούσα τράπεζα (Confirming Bank) για την κάλυψη της Τράπεζας Πειραιώς ως εκδότριας τράπεζας (Issuing Bank), στην περίπτωση σχετικής απαίτησης από εμπορική συναλλαγή. Στο πρόγραμμα μπορούν να συμμετέχουν επιχειρήσεις οποιασδήποτε μορφής και μεγέθους, οι οποίες έχουν έδρα στην Ελλάδα, και οι συναλλαγές αφορούν κυρίως όλα τα είδη εγγυητικών επιστολών και ενέγγυων πιστώσεων, χωρίς όμως να αποκλείεται και κάποιο άλλο είδος εμπορικής συναλλαγής που εμπλέκει Ανταποκρίτρια Τράπεζα. Οι εγγυήσεις καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα αγαθών και υπηρεσιών, όπως εισαγωγή και εξαγωγή εμπορευμάτων, εξοπλισμού και μηχανημάτων και διασυνοριακά έργα.

## Οργανισμός Ασφάλισης Εξαγωγικών Πιστώσεων (ΟΑΕΠ)

Αντικείμενο του Οργανισμού Ασφάλισης Εξαγωγικών Πιστώσεων (ΟΑΕΠ) είναι η ασφάλιση των Εξαγωγικών Πιστώσεων έναντι κινδύνων μη πληρωμής του, και στόχος του είναι να συμβάλλει αποτελεσματικά στην ανάπτυξη της εξωστρέφειας της ελληνικής οικονομίας.

Το Πρόγραμμα «ΟΑΕΠ-Εξωστρέφεια» 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.

Το Πρόγραμμα απευθύνεται σε όλες τις Ελληνικές Εξαγωγικές Επιχειρήσεις, ανεξαρτήτως δραστηριότητας και μεγέθους, ιδιαίτερα στις Μικρές και Μεσαίες. Το ύψος χρηματοδότησης ανά εξαγωγική επιχείρηση και η διάρκεια της διαμορφώνονται σύμφωνα με τις ανάγκες του πελάτη, ενώ χρηματοδοτείται έως και το 80% της αξίας του εκάστοτε ασφαλισμένου τιμολογίου εξαγωγής και μέχρι του ποσού του €1 εκατ. (ανακυκλούμενο).

Το εν λόγω Πρόγραμμα έληξε στις 30/11/2017 και υπογράφηκε η παράτασή του για ένα ακόμα έτος.

## Δράση Επιχειρηματικής Επανεκκίνησης - ΕΤΕΑΝ ΑΕ

Μέσω αυτής της Δράσης, της οποίας οι τελευταίες εκταμιεύσεις ολοκληρώθηκαν τον Ιανουάριο του 2017, δόθηκαν συγχρηματοδοτούμενα δάνεια σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις όλων των κλάδων με ιδιαίτερα ευνοϊκούς όρους ως προς το επιτόκιο και με διάρκεια ανάλογη του σκοπού της χρηματοδότησης. Σε κάθε χρηματοδότηση η Τράπεζα Πειραιώς και η ΕΤΕΑΝ ΑΕ συμμετείχαν σε αναλογία 1:1. Τα δάνεια παρασχέθηκαν είτε με τη μορφή κεφαλαίων κίνησης είτε για την κάλυψη επενδυτικών αναγκών των επιχειρήσεων. Το εύρος χρηματοδότησης κυμάνθηκε από €10.000 έως €300.000 για τα κεφάλαια κίνησης, ενώ έφτασε τα €800.000 για τα δάνεια επενδυτικού σκοπού.

Τον Δεκέμβριο του ίδιου έτους αποφασίστηκε η άμεση συνέχιση της Δράσης «ΤΕΠΙΧ-ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΕΠΑΝΕΚΚΙΝΗΣΗ», με την ονομασία «Ενδιάμεσο ΤΕΠΙΧ», μέσω της οποίας στόχος είναι να διατεθεί στην αγορά το ποσό των €384 εκατ. Η συμμετοχή της ΕΤΕΑΝ ΑΕ ανέρχεται σε €192 εκατ., ποσό το οποίο προέκυψε από επιστροφές/αποπληρωμές δανείων εκ μέρους επιχειρήσεων που είχαν ενταχθεί στη δράση του ΤΕΠΙΧ Ι. Το Ενδιάμεσο Πρόγραμμα καλύπτει το χρονικό κενό χρηματοδότησης των μικρομεσαίων επιχειρήσεων από τη λήξη του ΤΕΠΙΧ Ι μέχρι την έναρξη του ΤΕΠΙΧ ΙΙ.

## Εξοικονόμηση ΙΙ

Το Εθνικό Ταμείο Επιχειρηματικότητας και Ανάπτυξης (ΕΤΕΑΝ ΑΕ) μετά από διαβούλευση προχώρησε σε δημοσίευση πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος προς χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς (τράπεζες) για τη δη-

μιουργία ταμείου δανείων, με σκοπό την από κοινού επένδυση κεφαλαίων για την παροχή χρηματοδοτήσεων, στο πλαίσιο του «ΤΑΜΕΙΟΥ ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΩ II». Κατόπιν ολοκλήρωσης της διαδικασίας αξιολόγησης, η Τράπεζα Πειραιώς επιλέχθηκε ως ενδιάμεσος χρηματοπιστωτικός οργανισμός, με σκοπό τη δημιουργία κοινού ταμείου δανειοδότησης με την ΕΤΕΑΝ ΑΕ στο πλαίσιο του προγράμματος «Εξοικονόμηση κατ' οίκον II».

Το Πρόγραμμα αφορά καταβολή επιχορήγησης και λοιπά ωφελήματα (κόστος συμβούλων, μελετών, ενεργειακών επιθεωρήσεων), σε συνδυασμό με τη χορήγηση συγχρηματοδοτούμενων δανείων με 100% επιδότηση επιτοκίου, σε ιδιοκτήτες κατοικιών (φυσικά πρόσωπα) που υποβάλλουν αίτηση υπαγωγής. Το Πρόγραμμα ενεργοποιήθηκε τον Μάρτιο του 2018 και είναι σε εξέλιξη.

### **Συμβουλευτικές υπηρεσίες στο πλαίσιο του νέου Αναπτυξιακού Ν.4399/2016**

Πρόκειται για μία καινοτόμα υπηρεσία, η οποία συνίσταται στην παροχή ολοκληρωμένων συμβουλευτικών και μελετητικών υπηρεσιών σύνταξης, υποβολής και παρακολούθησης επενδυτικών σχεδίων για την ένταξή τους στον νέο Επενδυτικό Νόμο (Ν.4399/2016).

Στο πλαίσιο της υπηρεσίας αυτής, η Τράπεζα προσφέρει πλήρη και υπεύθυνη ενημέρωση για τον νέο Αναπτυξιακό Νόμο, έλεγχο επιλεξιμότητας της επιχείρησης και του επενδυτικού της σχεδίου, συμβουλευτική στήριξη για την επιλογή του καθεστώτος ενίσχυσης που ταιριάζει στην εκάστοτε επιχείρηση, κατάρτιση και υποβολή του φακέλου υπαγωγής, εκπόνηση οικονομοτεχνικής μελέτης σκοπιμότητας, σύμφωνα με τους όρους και τις προδιαγραφές του εκάστοτε καθεστώτος ενίσχυσης, παρακολούθηση της πορείας αξιολόγησης κάθε πρότασης με συνεχή ενημέρωση και καθοδήγηση, παρακολούθηση και υποστήριξη καθ' όλη τη διάρκεια υλοποίησης της επένδυσης.

Κατά τη διάρκεια του 2017 ολοκληρώθηκε ο Α' Κύκλος των καθεστώτων ενίσχυσης του Ν.4399/2016, που αφορούν:

1. Ενισχύσεις μηχανολογικού εξοπλισμού.
2. Γενική Επιχειρηματικότητα.
3. Νέες ανεξάρτητες ΜΜΕ.
4. Επενδύσεις Μείζονος Μεγέθους.

Τέλος, τον Δεκέμβριο του 2017 ξεκίνησε η υποβολή των επενδυτικών προτάσεων για τον Β' Κύκλο του καθεστώτος Γενική Επιχειρηματικότητα.

Η υπηρεσία αυτή δύναται να συνδυαστεί με χορηγητικά τραπεζικά προϊόντα, όπως επιστολή πρόθεσης δανεισμού, δάνειο για την κάλυψη της Ιδιωτικής Συμμετοχής ή ακόμα και δάνειο έναντι επιχορήγησης.

### **Ολοκληρωμένο Πλαίσιο Υποστήριξης**

Πρόκειται για καινοτόμο προϊόν της Τράπεζας, το οποίο αφορά πελάτες που έχουν ενταχθεί σε επιδοτούμενα προγράμματα. Στόχος είναι η παροχή ρευστότητας με προνομιακούς όρους ώστε να διευκολυνθεί η επιχείρηση και να ολοκληρώσει με επιτυχία το επενδυτικό της σχέδιο. Η Τράπεζα παρακολουθεί επιπλέον τη συμβατότητα και συνάφεια των δαπανών με τα τεχνικά παραρτήματα των επενδυτικών σχεδίων και μεσολαβεί στην ορθή εξόφληση των παραστατικών. Το Ολοκληρωμένο Πλαίσιο Υποστήριξης περιλαμβάνει την έκδοση εγγυητικών επιστολών για την είσπραξη της προκαταβολής της επιχορήγησης και τη χορήγηση επενδυτικού δανείου με ευνοϊκές εξασφαλίσεις.

Τέλος, η Τράπεζα Πειραιώς, στο πλαίσιο του ρόλου της ως Ενδιάμεσου Φορέα Διαχείρισης για τα προγράμματα του ΕΣΠΑ 2007-2014, ολοκλήρωσε την παρακολούθηση της τήρησης των μακροχρόνιων υποχρεώσεων για τις οποίες είχαν δεσμευτεί οι επιχειρήσεις που ενισχύθηκαν στο πλαίσιο της Α' Δράσης ΕΣΠΑ.

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ – ΠΡΑΣΙΝΟ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ

Η Τράπεζα Πειραιώς, μέσω αναλυτικών διαδικασιών παρακολούθησης του πράσινου χαρτοφυλακίου της, αποτυπώνει ανά τακτά χρονικά διαστήματα τη θετική συμβολή των πράσινων χρηματοδοτήσεων στην αειφόρο ανάπτυξη. Στόχος της Μονάδας είναι η συνεχής ενημέρωση όλων των ενδιαφερόμενων μερών σχετικά με τα ποσοτικά και ποιοτικά δεδομένα του χαρτοφυλακίου. Παράλληλα, η ορθότητα των δεδομένων διασφαλίζεται και μέσω των ελέγχων ανεξάρτητων πιστοποιημένων φορέων.

Στο τέλος του 2017, ο Όμιλος είχε περισσότερα από €1,79 δισ. πιστοδοτικά όρια, καταδεικνύοντας την ισχυρή δέσμευσή του στη χρηματοδότηση έργων πράσινης επιχειρηματικότητας, με έμφαση στις ΑΠΕ, τα οποία και χρηματοδοτεί από τα πρώτα στάδια του επενδυτικού σχεδίου μέχρι και την ολοκλήρωση και συντήρησή του. Το σύνολο των πράσινων πελατών (ιδιώτες και επιχειρήσεις) που έχουν χρηματοδοτηθεί μέχρι και το τέλος του 2017 αυξήθηκαν σε 24,8 χιλ., αναδεικνύοντας την προσπάθεια ενίσχυσης πληθώρας επιχειρήσεων και ιδιωτών και όχι μεμονωμένων περιπτώσεων.

Συνολικά, στο τέλος του 2017, τα ενεργά δανειακά υπόλοιπα του πράσινου χαρτοφυλακίου ξεπέρασαν τα €976 εκατ. διατηρώντας για ακόμα μία χρονιά τα ποιοτικά χαρακτηριστικά του.

Αναλυτικότερα, μέχρι το τέλος του 2017 περισσότεροι από 22,2 χιλ. ιδιώτες έχουν χρηματοδοτηθεί προκειμένου να υλοποιήσουν την επένδυσή τους. Στο τέλος του έτους τα ενεργά υπόλοιπα των ιδιωτών ξεπέρασαν τα €66,8 εκατ. Το μεγαλύτερο μέρος των ενεργών υπολοίπων αποτελούν δάνεια που χορηγήθηκαν για την εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων σε στέγες (€46 εκατ.), συμβάλλοντας κατ' αυτόν τον τρόπο στη συνολική υλοποίηση περισσότερων από 4.300 συστημάτων. Η πλειοψηφία των ιδιωτών πελατών προέρχεται από το πρόγραμμα «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον» το οποίο είχε λήξει το 2015. Ωστόσο, το 2017, όπως και το 2016, και σε συνέχεια ένταξης στο πρόγραμμα επιπλέον ωφελούμενων από το Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας, περίπου 1.500 επιπλέον ιδιώτες προχώρησαν στην υλοποίηση κτηριακών παρεμβάσεων στις κατοικίες τους προκειμένου να μειώσουν τις ενεργειακές τους ανάγκες. Όσον αφορά τις επιπλέον υπαγωγές του 2017 ως αρχικά επιλέξιμες για την Τράπεζα Πειραιώς, κρίθηκαν 2.950 αιτήσεις με συνολικό εγκεκριμένο προϋπολογισμό έργων προς υλοποίηση €34,8 εκατ. Σύμφωνα με τις επιπλέον αποφάσεις υπαγωγής του ενδιαμέσου προγράμματος που έχουν δημοσιευθεί για το 2017, η Τράπεζα ξεπέρασε το 50% επί των υπαγωγών, περισσότερες από κάθε άλλη χρονιά. Μέσα σε μία δύσκολη οικονομική περίοδο (2011-2017), η Τράπεζα στήριξε έμπρακτα, μέσω τραπεζικού δανεισμού άνω των €70 εκατ., περισσότερους από 17.000 πελάτες της στην προσπάθεια ολοκλήρωσης έργων για την εξοικονόμηση ενέργειας και κατά συνέπεια μείωσης των οικογενειακών δαπανών τους. Η πλειοψηφία των πολιτών που χρηματοδοτήθηκαν ανήκε στην κατώτερη εισοδηματική κλίμακα με ατομικό εισόδημα μικρότερο των €12.000 ή οικογενειακό εισόδημα μικρότερο των €20.000.

Στο τέλος του 2017, περίπου 2.500 επιχειρήσεις είχαν ενεργές χρηματοδοτήσεις από τον Όμιλο για την υλοποίηση των έργων τους που εντάσσονται στην πράσινη επιχειρηματικότητα. Οι πράσινες χρηματοδοτήσεις σε επιχειρήσεις, από τις Μονάδες Μικρών Επιχειρήσεων, Επιχειρηματικών Κέντρων, Μεγάλων Επιχειρήσεων και την Πειραιώς Leasing, ξεπέρασαν τα €874 εκατ., αποτελώντας το 89% του πράσινου χαρτοφυλακίου.

Το μεγαλύτερο μέρος των χορηγήσεων καταλαμβάνουν τα έργα Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ). Η συνολική ισχύς αυτών που έχουν χρηματοδοτηθεί από τον Όμιλο (συμπεριλαμβανομένων όσων έχουν αποπληρώσει τη χρηματοδότησή τους), στο τέλος του 2017, ανήλθε σε 1,134 GW, κατέχοντας το 20,5% επί της συνολικής εγκατεστημένης ισχύος από ΑΠΕ που λειτουργούν στην Ελλάδα.

Ειδικότερα, τα φωτοβολταϊκά συστήματα είχαν ενεργά υπόλοιπα μέχρι το τέλος του 2017 €491 εκατ. Η πλειοψηφία αυτών είναι συστήματα έως και 100 kW, ενώ η συνολική ισχύς όλων των χρηματοδοτημένων φωτοβολταϊκών πάρκων φτάνει τα 534 MW. Σημαντικές χρηματοδοτήσεις έχουν λάβει τα έργα για αιολικά

πάρκα, καθώς στο τέλος 2017 παρουσίασαν ενεργά υπόλοιπα που αγγίζουν τα €306 εκατ. (+20% σε σχέση με το 2016). Στο τέλος του 2017, το σύνολο των πάρκων που χρηματοδοτήθηκαν έφθασε σε συνολική ισχύ τα 523 MW, καταλαμβάνοντας το 19,9% της συνολικής εγκατεστημένης ισχύος αιολικών πάρκων σε λειτουργία στην Ελλάδα. Τέλος, η Τράπεζα έχει ενεργές χρηματοδοτήσεις σε 16 μικρούς υδροηλεκτρικούς σταθμούς με €63 εκατ. υπόλοιπα, ενώ είναι χρηματοδοτημένα από την Τράπεζα και 15 έργα βιομάζας/βιοαερίου.

Με τη λειτουργία των συγκεκριμένων επενδύσεων αποτρέπεται, σε ετήσια βάση, η έκλυση 2,350 εκατ. τόνων CO<sub>2</sub> στην ατμόσφαιρα.

Μεγέθη Έργων ΑΠΕ			
	2017	2016	Μεταβολή
Ισχύς από Χρηματοδοτημένες ΑΠΕ (MW)	1.134	1.017	+11,5%
Αποφυγή Έκλυσης CO <sub>2</sub> (χιλ. τόνοι)*	2.350	2.124	+11%
Ενεργά Όρια Πιστοδοτήσεων σε ΑΠΕ (€ δισ.)	1,38	1,31	+5%
Ενεργά Δανειακά Υπόλοιπα σε ΑΠΕ (€ δισ.)	0,89	0,95	-6%

\* Οι υπολογισμοί για την ποσότητα CO<sub>2</sub>, της οποίας η έκλυση στην ατμόσφαιρα αποτρέπεται εξαιτίας των χρηματοδοτήσεων του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς, γίνονται με βάση τον τελευταίο διαθέσιμο μέσο συντελεστή εκπομπής CO<sub>2</sub> της συμβατικής ελληνικής ηλεκτροπαραγωγής και τη μέση ετήσια παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας ανά τεχνολογία ΑΠΕ σύμφωνα με τα τελευταία δημοσιευμένα στοιχεία του ΛΑΓΗΕ.

## ΠΡΑΣΙΝΕΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ

Η Τράπεζα Πειραιώς διαχειρίζεται €40 εκατ. κεφαλαίων του JESSICA («Κοινή Ευρωπαϊκή υποστήριξη για βιώσιμες επενδύσεις σε αστικές περιοχές») για χρηματοδότηση έργων αστικής ανάπτυξης υπό την ιδιότητα της ως Ταμείου Αστικής Ανάπτυξης (ΤΑΑ) για τις περιφέρειες Κεντρικής Μακεδονίας και Θεσσαλίας. Σε αυτό το πλαίσιο, τα προηγούμενα έτη η Τράπεζα έχει προχωρήσει σε συμβάσεις υλοποίησης έργων μονάδων παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας από βιοαέριο στην Κεντρική Μακεδονία και στη Θεσσαλία, συνολικής ισχύος άνω των 10 MWe. Επιπλέον των συγκεκριμένων έργων ΑΠΕ, έχει συνάψει σύμβαση για χρηματοδότηση έργου του Δήμου Θεσσαλονίκης για τον εκσυγχρονισμό του δημοτικού φωτισμού. Η Τράπεζα Πειραιώς συγχρηματοδοτεί τα έργα με €16,8 εκατ. από δικούς της πόρους ή/και άλλους ιδιωτικούς πόρους.

Τέλος, υπό τη σκέπη του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς τελεί και το Ελληνικό Ταμείο Βιώσιμης Ανάπτυξης. Το Ταμείο αποτελεί έναν φορέα χορήγησης κεφαλαίων σε επιχειρήσεις, ενώ είναι 100% θυγατρική της ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ. Σκοπός του είναι η διευκόλυνση των επιχειρηματιών μέσω κάλυψης της ίδιας συμμετοχής τους σε νέες επενδυτικές προτάσεις που σχετίζονται με την αειφόρο ανάπτυξη (παραγωγή ενέργειας από ΑΠΕ, επεξεργασία και αξιοποίηση αποβλήτων κ.ά.), με μετρήσιμους κοινωνικούς ανταποδοτικούς και περιβαλλοντικούς δείκτες, συμβάλλοντας κατ' αυτόν τον τρόπο στην ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας σε σταθερές βάσεις.

Ο Όμιλος Πειραιώς, μέσω της θυγατρικής Piraeus Capital Management (PCM), συμμετέχει στον Όμιλο Advent που ειδικεύεται σε τεχνολογίες κυψελίδων καυσίμου (fuel cells). Η PCM συμμετέχει επίσης στην εταιρεία Ανακύκλωση Στερεών Αποβλήτων ΑΕ. Επιπλέον, το Piraeus Clean Energy fund έχει επενδύσει στον κλάδο της ενέργειας στη Νοτιοανατολική Ευρώπη.

## ΟΙΚΟΝΟΜΟΤΕΧΝΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ ΕΡΓΩΝ ΚΑΙ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΙΣ

Ένας από τους βασικούς πυλώνες της Μονάδας Green Banking και Αναπτυξιακά Προγράμματα αποτελεί η Τεχνοοικονομική Αξιολόγηση Αειφορίας έργων. Η Ομάδα των Green Experts αξιολογεί τα νέα projects,

ελέγχοντας ενδελεχώς μεταξύ άλλων την εφαρμοζόμενη τεχνολογία, τη διαστασιολόγηση του εξοπλισμού, την εκτιμώμενη παραγωγικότητα του έργου και την εμπειρία του εγκαταστάτη. Επιπλέον, εξετάζεται η βιωσιμότητα των έργων, λαμβάνοντας υπόψη ποικίλες παραμέτρους, ενώ η αδειοδοτική διαδικασία αυτών παρακολουθείται σε κάθε βήμα ωρίμανσης της επένδυσης, σύμφωνα με την οριζόμενη Εθνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία.

Η Τεχνοοικονομική Αξιολόγηση Αειφορίας διενεργείται και κατά τον επανέλεγχο των ήδη χρηματοδοτημένων έργων, κατά την ετήσια αναθεώρηση των ορίων. Συγκεκριμένα, το Green Banking επανελέγχει τα έργα προκειμένου να διασφαλίζονται, η συνεχής και απρόσκοπτη λειτουργία του εγκατεστημένου εξοπλισμού, η αναμενόμενη παραγωγικότητα και γενικά οι σχετικές προϋποθέσεις και εκτιμήσεις κατά τον χρόνο της αρχικής έγκρισης. Απώτερος στόχος της Τεχνοοικονομικής Αξιολόγησης Αειφορίας στη φάση αυτή είναι να προλαμβάνονται τυχόν λειτουργικές αστοχίες, προς όφελος τόσο του πελάτη/επενδυτή όσο και της Τράπεζας.

Η πολύχρονη εμπειρία στη χρηματοδότηση έργων με θετικό περιβαλλοντικό αντίκτυπο και η άρτια στελέχωση της Μονάδας Green Banking και Αναπτυξιακά Προγράμματα αποτέλεσαν το συγκριτικό πλεονέκτημα για τον ομαλό σχεδιασμό, την υιοθέτηση και την εφαρμογή του Συστήματος Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Διαχείρισης (Environmental and Social Management System-ESMS). Το ESMS περιλαμβάνει:

1. Το υφιστάμενο Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ) που σχετίζεται με τους εν δυνάμει κινδύνους από την εσωτερική λειτουργία της Τράπεζας, το οποίο είναι πιστοποιημένο κατά EMAS & ISO 14001 ήδη από το 2011.
2. Το Σύστημα Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Διαχείρισης των πιθανών κινδύνων από τις επιχειρηματικές δραστηριότητες των χρηματοδοτούμενων πελατών της, ως αναπόσπαστο μέρος του πιστωτικού τους κινδύνου.

Κατά αντιστοιχία με την «Πολιτική του ESMS», η οποία εγκρίθηκε από την Εκτελεστική Επιτροπή της Τράπεζας, η Πιστωτική Πολιτική του Ομίλου και τα κριτήρια επιχειρηματικών πιστοδοτήσεων εμπλουτίστηκαν με νέα περιβαλλοντικά και κοινωνικά κριτήρια, ενώ έχουν εκσυγχρονιστεί εσχάτως εντός του 2017. Ακολούθως της επικαιροποίησης της Πιστωτικής Πολιτικής του Ομίλου, ενσωματώθηκαν στις υφιστάμενες εγκριτικές διαδικασίες των επιχειρηματικών δανείων οι συγκεκριμένες παράμετροι, όπου πλέον συνεκτιμώνται κατά την εξέταση νέων επιχειρηματικών χρηματοδοτήσεων. Εντός του 2017 ολοκληρώθηκαν οι διαδικασίες εφαρμογής του ESMS καθώς και οι απαραίτητες τροποποιήσεις των μηχανογραφικών συστημάτων της Τράπεζας με στόχο την αυτοματοποίηση των ελέγχων.

Η εφαρμογή του ESMS περιλαμβάνει την υιοθέτηση από την Τράπεζα λίστας αποκλειόμενων δραστηριοτήτων (Exclusion list), τη διεξαγωγή ελέγχου δέουσας επιμέλειας (due diligence assessment) που αφορά την εκτίμηση των κινδύνων στο περιβάλλον, στην υγεία, στην ασφάλεια και γενικότερα στην κοινωνία, σύμφωνα πάντα με το εθνικό θεσμικό πλαίσιο και τα Διεθνή Πρότυπα, όποτε αυτό κρίνεται απαραίτητο. Τέλος, συντάσσεται Πλάνο Διορθωτικών Ενεργειών (CAP) όπου απαιτείται, με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης. Η Τράπεζα παρακολουθεί και αξιολογεί, σε τακτική βάση, την περιβαλλοντική και κοινωνική επίδοση των πιστούχων της. Σύμφωνα με τις γενικές προδιαγραφές ορθής λειτουργίας και διακυβέρνησης ενός συστήματος διαχείρισης, η Τράπεζα έχει ορίσει Group ESMS Officer και Group ESMS Coordinator ως συντονιστές της εφαρμογής του συστήματος στην Ελλάδα και στις θυγατρικές του εξωτερικού. Για την παρακολούθηση του Περιβαλλοντικού και Κοινωνικού Κινδύνου (Π&ΚΚ) στο επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιο αλλά και την ορθή, αποτελεσματική και βέλτιστη λειτουργία του συστήματος, θα παρακολουθούνται σε τακτικά χρονικά διαστήματα τα σχετικά αποτελέσματα (ποιοτικά και ποσοτικά).

## ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ

Η συμμετοχή του Green Banking και Αναπτυξιακών Προγραμμάτων σε μείζονος σημασίας επιστημονικά συνέδρια στην Ελλάδα και το εξωτερικό κρίνεται απαραίτητη για την άρτια και επίκαιρη ενημέρωση των στελεχών στα αντικείμενα ενδιαφέροντος, με κύριο στόχο τον σχεδιασμό και την παροχή των πλέον απαραίτητων χρηματοδοτικών εργαλείων και υπηρεσιών στις ελληνικές επιχειρήσεις. Ενδεικτικά, εντός του 2017, η Μονάδα συμμετείχε:

1. Στην ημερίδα της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων στις Βρυξέλλες για τον ρόλο των ευρωπαϊκών ενδιάμεσων φορέων στην εφαρμογή των χρηματοδοτικών εργαλείων του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου κατά την προγραμματική περίοδο 2014-2020 (The role of social financial intermedia riesin deploying financial instruments under the European Social Fund in the 2014-2020 programming period).
2. Στη συνάντηση του UNEP Finance Initiative-European Regional Roundtable, στη Γενεύη τον Οκτώβριο, συμμετέχοντας και παρακολουθώντας τα παγκόσμια περιβαλλοντικά και κοινωνικής ευαισθητοποίησης νέα, υποχρεώσεις και οδηγίες που το 2018 θα εφαρμοστούν στην υλοποίηση επιλεγμένων πραγματικών υποθέσεων.
3. Στην Ημερίδα του Υπουργείου Οικονομίας με τίτλο «Βιομηχανία II (Λοιπές Βιομηχανίες)» αναπτύσσοντας την «Εθνική Αναπτυξιακή Στρατηγική 2021». Η επιδιωκόμενη μετάβαση σε ένα νέο και βιώσιμο υπόδειγμα ανάπτυξης προϋποθέτει μία ισορροπία μεταξύ τριών βασικών πυλώνων: της οικονομικής ανάπτυξης, της κοινωνικής ευημερίας και δικαιοσύνης χωρίς αποκλεισμούς και της προστασίας του περιβάλλοντος και του φυσικού κεφαλαίου της χώρας.

Επιπλέον, στελέχη του Green Banking & Αναπτυξιακά Προγράμματα εκπροσώπησαν την Τράπεζα σε ενημερωτικές ημερίδες που διενεργήθηκαν σε συνεργασία με επιμελητήρια, οργανώσεις, δήμους και λοιπούς τοπικούς φορείς, προκειμένου να παρουσιαστούν οι δυνατότητες που αναπτύσσονται μέσω των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας. Σχετικές παρουσιάσεις εντός του έτους έγιναν ενδεικτικά στις κάτωθι εκδηλώσεις:

1. «6ο ετήσιο συνέδριο Αγροτεχνολογίας» της Αμερικάνικης Γεωργικής Σχολής σε συνεργασία με το Ελληνο-Αμερικάνικο Εμπορικό Επιμελητήριο.
2. «Χρηματοδοτικά εργαλεία των τραπεζών για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις» του Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Θεσσαλονίκης.
3. «1ο Αναπτυξιακό Συνέδριο Χαλκιδικής» της Αναπτυξιακής Χαλκιδικής ΑΕ.

## ΣΥΝΕΡΓΑΤΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Ο εξειδικευμένος ρόλος του Συνεργάτη Αναπτυξιακών Προγραμμάτων στο Δίκτυο των Καταστημάτων ξεκίνησε από το 2010 και αποτέλεσε και για το 2017 τον άμεσο σύνδεσμο του πελατολογίου της Τράπεζας με τις ευκαιρίες που προκύπτουν και τις δυνατότητες που παρέχονται σε εξειδικευμένους τομείς από τον Όμιλο. Κύρια αποστολή του είναι η διάχυση της πληροφορίας, έγκαιρα και έγκυρα, σε ιδιώτες και επιχειρήσεις, όχι μόνον στις μεγάλες πόλεις της χώρας αλλά και στην επαρχία, παρέχοντας τεχνογνωσία και συμβουλευτική στους τομείς Green Banking, Αναπτυξιακά Προγράμματα και Αγροτικός Τομέας.

Επίσης, σημαντικό ρόλο παίζει στην ενίσχυση της τοπικής αγοράς η συμμετοχή σε τοπικές ημερίδες, διοργανώσεις και συνέδρια, στηρίζοντας τις πρωτοβουλίες των θεσμικών φορέων και της τοπικής επιχειρηματικότητας, όπως:

1. Εκδήλωση του εμπορικού επιμελητηρίου Λάρισας με θέμα "Net Metering και Virtual Net Metering".
2. Εκδήλωση Περιφέρειας Κρήτης για ενημέρωση των φορέων για τις χρηματοδοτήσεις του ΕΠ Κρήτη 2014-2020.
3. Κεντρική Ένωση Δήμων Ελλάδας με το Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης και την Περιφερειακή Ένωση Δήμων Κρήτης για την Κλιματική Αλλαγή.
4. Διεθνές Επιστημονικό Συνέδριο ΤΕΙ Κεντρικής Μακεδονίας.
5. 2η Κλαδική Έκθεση στη Δυτική Ελλάδα για Τρόφιμα-Ποτά-Εξοπλισμούς-Υπηρεσίες-Τουρισμό.
6. Ημερίδα του κόμβου καινοτομίας "Aroma Innovation Hub" του επιστημονικού πάρκου Πάτρας σε συνεργασία με την Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας και το επιμελητήριο Αχαΐας για την παρουσίαση των δράσεων υποστήριξης της καινοτομίας από το Πρόγραμμα Αγροτικής Ανάπτυξης.
7. 5ο Ετήσιο Συνέδριο με τίτλο «Αναπτυξιακές Προοπτικές για την Δυτική Ελλάδα» από την εφημερίδα «ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ» και το *pelop.gr*.

## ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Η Τράπεζα Πειραιώς, θεωρώντας την εκπαίδευση του προσωπικού σε περιβαλλοντικά και αναπτυξιακά θέματα ως βασικό παράγοντα διατήρησης του υγιούς χαρτοφυλακίου της, συνέχισε την εκπαίδευση στελεχών πολλών Μονάδων (Καταστήματα και διοικητικές υπηρεσίες). Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην εκπαίδευση των Συνεργατών Αναπτυξιακών Προγραμμάτων, που αποτελούν εξειδικευμένα στελέχη του Δικτύου Καταστημάτων,

ώστε να εξυπηρετούν πλήρως τις ανάγκες των πελατών στα θέματα πράσινης επιχειρηματικότητας και αναπτυξιακών προγραμμάτων. Οι Συνεργάτες παρακολούθησαν πάνω από 50 ώρες εκπαίδευσης. Επιπλέον, εξειδικευμένα στελέχη της Μονάδας επισκέφτηκαν τους Συνεργάτες στους χώρους εργασίας τους, σε όλους τους νομούς της Ελλάδας, και διενήργησαν στοχευμένη εκπαίδευση σε πραγματικές συνθήκες εργασίας (on the job training). Κύριος σκοπός ήταν η ενδυνάμωση των γνώσεών τους και η εξοικείωση των Συνεργατών με τα παρεχόμενα πράσινα και αναπτυξιακά προϊόντα και υπηρεσίες. Επιπλέον, διενεργήθηκαν συντονισμένα ραντεβού με επιχειρήσεις πελάτες για την παρουσίαση των κατάλληλων προϊόντων και υπηρεσιών σύμφωνα με τις ανάγκες και τις δυνατότητες των επιχειρήσεων, ραντεβού που ενδυνάμωσαν και τους συνεργάτες πανελλαδικά. Συνολικά στο πλαίσιο του on the job training κατεγράφησαν 176 ώρες εκπαίδευσης.

Επιπρόσθετα, για την ευρύτερη διάχυση της πληροφορίας στα Καταστήματα του Δικτύου και την παροχή έγκυρων πληροφοριών, εκπαιδεύτηκαν Συνεργάτες Μικρών Επιχειρήσεων και Επαγγελματιών. Η εκπαίδευση είχε ως αντικείμενο τα πράσινα και αναπτυξιακά προϊόντα, το θεσμικό πλαίσιο των επιδοτούμενων προγραμμάτων, τις πράσινες υπηρεσίες και τα οφέλη που προκύπτουν για το πελατολόγιο της Τράπεζας.

Το 2017 σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν ειδικοί κύκλοι σεμιναρίων που αφορούσαν την εφαρμογή του Συστήματος Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Διαχείρισης (ESMS) στη διαδικασία χορηγήσεων επιχειρήσεων. Τα σεμινάρια κρίθηκαν απαραίτητα προκειμένου στελέχη που σχετίζονται με τις χορηγήσεις δανείων να εκπαιδευτούν στις νέες πολιτικές, διαδικασίες και συστήματα, όπου ο περιβαλλοντικός και κοινωνικός κίνδυνος που δύναται να προκύψει από τη λειτουργία μίας επιχείρησης θα πρέπει να εξετάζεται επιπρόσθετα ώστε να ελέγχεται η βιωσιμότητά της. Επίσης, για τις νέες απαιτήσεις του ESMS ενημερώθηκαν και στελέχη των θυγατρικών του Ομίλου, Ελλάδα και εξωτερικού, προκειμένου να συντονίσουν ανάλογα τις εργασίες ενσωμάτωσης του συστήματος και στις θυγατρικές εταιρείες. Έτσι, συνολικά για το ESMS εκπαιδεύτηκαν 165 στελέχη με 252 ώρες εκπαίδευσης σε αίθουσα, ενώ προετοιμάζεται για το 2018 ESMS e-learning.

## ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

### 360° Funding

Τον Μάιο του 2017 η Τράπεζα Πειραιώς δημιούργησε μία νέα πρωτοποριακή διαδικτυακή πύλη, το "360° Funding" [www.360funding.gr](http://www.360funding.gr), με στόχο την ελεύθερη, απλοποιημένη και χωρίς κόστος πρόσβαση στα προγράμματα χρηματοδοτικής ενίσχυσης.

Μέσω του 360° Funding παρέχεται η δυνατότητα άμεσης ενημέρωσης σε υφιστάμενους ή εν δυνάμει επιχειρηματίες, ελεύθερους επαγγελματίες και αγρότες για όλες τις ευκαιρίες χρηματοδοτικής ενίσχυσης, εθνικές (ΕΣΠΑ, Πρόγραμμα Αγροτικής Ανάπτυξης, Αναπτυξιακός νόμος) και ευρωπαϊκές (π.χ. Horizon 2020).

Η δημιουργία του 360° Funding υπαγορεύτηκε από την ανάγκη να δημιουργηθεί ένα ευέλικτο και σύγχρονο σημείο ενημέρωσης που να απλοποιεί τη διαθέσιμη πληροφόρηση για τα προγράμματα χρηματοδοτικής ενίσχυσης που πολλές φορές είναι δυσνόητη, πολυσύνθετη και διάσπαρτη.

Το 360° Funding αποτελεί ένα πρωτοποριακό εργαλείο, μοναδικό στο είδος του στην Ελλάδα, που αποδεικνύει εμπράκτως τη στήριξη της Τράπεζας Πειραιώς στις ελληνικές επιχειρήσεις, όχι μόνον συμμετέχοντας σε κάθε πρόγραμμα (εθνικό και ευρωπαϊκό) επιδότησης και παροχής ρευστότητας, αλλά παρέχοντας επιπλέον ένα απλοποιημένο εργαλείο αναζήτησης του κατάλληλου προγράμματος σύμφωνα με τις συγκεκριμένες ανάγκες της εκάστοτε επιχείρησης.

Μέσω της διαδικτυακής πύλης, ο επιχειρηματίας αποκτά πρόσβαση σε προσωποποιημένες λύσεις στον χώρο των χρηματοδοτικών ενισχύσεων και κατευθύνεται με εύκολο και άμεσο τρόπο στην εύρεση του κατάλληλου

χρηματοδοτικού προγράμματος που ανταποκρίνεται στις επενδυτικές του ανάγκες. Επιπλέον, στο 360° Funding προβάλλονται τα πακέτα προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας Πειραιώς –όπως το Πειραιώς Επιχειρείν 360°– τα οποία έρχονται να υποστηρίξουν την υλοποίηση της επένδυσης μέσα από σύγχρονα χρηματοδοτικά εργαλεία.

Στα τέλη του 2017, μόλις σε 7 μήνες λειτουργίας, οι εγγεγραμμένοι χρήστες ανήλθαν στους 10.000, ενώ οι μοναδιαίοι επισκέπτες του portal ξεπέρασαν τους 150.000.

Για την ολοκληρωμένη ενημέρωση των επιχειρήσεων παρέχεται επιπλέον σε μηνιαία βάση 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.

### Green Banking Portal

Η Τράπεζα Πειραιώς, για πέμπτη συνεχή χρονιά, υποστήριξε ένα καινοτόμο κανάλι επικοινωνίας μέσω του διαδικτύου, το Green Banking Portal [www.greenbanking.gr](http://www.greenbanking.gr). Μέσω 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, το portal αποτελεί ένα μέσο εκπαίδευσης πάνω στις βασικές έννοιες της πράσινης επιχειρηματικότητας, με στόχο την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των πολιτών σε ζητήματα περιβάλλοντος.

### Λοιπά κανάλια ενημέρωσης

Η παρουσία του Green Banking στις σελίδες κοινωνικής δικτύωσης, όπως Facebook, twitter, youtube και flickr, συνεχίστηκε για 7η συνεχή χρονιά. Έτσι η Τράπεζα αποδεικνύει την ισχυρή θέλησή της να διατηρήσει ανοιχτό ένα ακόμα παράθυρο επικοινωνίας με την κοινωνία, ώστε να ενημερώνει το κοινό σε περιβαλλοντικά και κοινωνικά ζητήματα. Πιο συγκεκριμένα, το 2017 δόθηκε έμφαση σε θέματα βιοποικιλότητας, κλιματικής αλλαγής, κοινωνικών δράσεων που σχετίζονται με το περιβάλλον και καινοτόμων ιδεών που άπτονται της πράσινης επιχειρηματικότητας. Στο τέλος του 2017, περισσότεροι από 32.900 φίλοι του «Σκέψου Πράσινα» από την Ελλάδα και όλο τον κόσμο ακολούθησαν 273 σχετικές αναρτήσεις στο Facebook. Αντίστοιχα, στο twitter οι followers παραμένουν πάνω από τους 1.100, με τα σχετικά tweets της σελίδας να ανέρχονται στα 270.

## ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

### ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ ΑΓΡΟΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ

Η στήριξη του Αγροτικού Τομέα αποτελεί στρατηγική επιλογή της Τράπεζας Πειραιώς. Με την πολιτική και τις πρωτοβουλίες της υποστηρίζει έμπρακτα και προσφέρει ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο εξυπηρέτησης για τον Αγροδιατροφικό Τομέα, ο οποίος αποτελεί μία από τις κινητήριες δυνάμεις για την επανεκκίνηση της εθνικής οικονομίας. Η Τράπεζα με την τεχνογνωσία και την εμπειρία της συμμετέχει ενεργά και καταλυτικά στην αλυσίδα αξίας της αγροδιατροφής, υποστηρίζει χρηματοδοτικά όλους τους εμπλεκόμενους, εστιάζει στις ανάγκες τους και προσφέρει λύσεις με τα κατάλληλα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες.

Η Τράπεζα Πειραιώς δίνει τη δυνατότητα για πρόσβαση σε στοχευμένη χρηματοδότηση για τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της γεωργικής εκμετάλλευσης προσφέροντας τα αναγκαία κεφάλαια κίνησης για την αγορά των απαραίτητων εισροών, μικροχρηματοδότηση για την κάλυψη έκτακτων αναγκών καθώς και εξειδικευμένα επενδυτικά δάνεια για την ανάπτυξη της εκμετάλλευσης.

Με όραμα την αειφορία στην αλυσίδα αξίας της αγροδιατροφής, προσφέρει χρηματοδότηση ακριβείας για τον εξορθολογισμό, την εύρυθμη λειτουργία και τον εκσυγχρονισμό των αγροτικών επιχειρήσεων και των αγρο-

τικών συνεταιρισμών. Η περίπτωση του Προγράμματος Συμβολαιακής Τραπεζικής είναι το πιο χαρακτηριστικό παράδειγμα του πώς η Τράπεζα Πειραιώς συνδέει ολόκληρη την αλυσίδα αξίας στον αγροδιατροφικό τομέα με τον τρόπο με τον οποίο εφαρμόζει τη στρατηγική της, έχοντας ως τελικό στόχο την υποστήριξη των βιώσιμων αλυσίδων αξίας στον τομέα αυτό. Παράλληλα, συνεργάζεται με τους Φορείς του Αγροτικού Τομέα, παρέχοντας ένα σύνολο προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής σημαντικότητας και προστιθέμενης αξίας.

Στόχος της Τράπεζας είναι να διατηρήσει την ηγετική της θέση σε θέματα ενίσχυσης της υγιούς αγροτικής επιχειρηματικότητας και να συνεχίσει να προσφέρει καινοτόμα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες σε συνδυασμό με το υψηλότερο επίπεδο εξυπηρέτησης.

## ΝΕΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Για την Τράπεζα Πειραιώς, η χρηματοδότηση του Αγροτικού Τομέα είναι κάτι περισσότερο από μία ροή κεφαλαίων. Στόχος της είναι να συμβάλλει αδιάλειπτα στην προσφορά ρευστότητας και στην επίλυση σημαντικών δομικών προβλημάτων της αγροτικής οικονομίας. Στο πλαίσιο αυτό, συνεπής με τη δέσμευσή της για ολοκληρωμένη υποστήριξη του αγροτικού κόσμου, κατανοώντας παράλληλα τις ιδιαιτερότητές του, συνέχισε να αναπτύσσει νέα προϊόντα και υπηρεσίες και συγχρόνως να βελτιώνει το υφιστάμενο πλέγμα προϊόντων της με στόχο την παροχή ολιστικών λύσεων για τους πελάτες της.

Πιο συγκεκριμένα, η Τράπεζα Πειραιώς συμφώνησε με το Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων να συμμετάσχει στην πρωτοβουλία η «Κάρτα του Αγρότη» εντάσσοντας την «Κάρτα Αγρότη» της Τράπεζας Πειραιώς, την οποία διέθεταν ήδη από το προηγούμενο έτος χιλιάδες αγρότες, στη συγκεκριμένη πρωτοβουλία. Με την «Κάρτα του Αγρότη» οι παραγωγοί μπορούν να καλύψουν άμεσα τις δαπάνες που συνδέονται με τις επαγγελματικές και άλλες συναφείς ανάγκες τους κατά τη διάρκεια της παραγωγικής περιόδου (λιπάσματα, ζωοτροφές, γεωργικά και κτηνοτροφικά φάρμακα, καύσιμα, υποχρεώσεις σε ΕΛΓΑ, ΕΦΚΑ, αγορά εργοσήμεων, πληρωμή αγροτικού ηλεκτρικού ρεύματος και τελών άρδευσης κ.λπ.). Με αυτό τον τρόπο η Τράπεζα Πειραιώς επιδιώκει να συμβάλει στη μείωση του κόστους παραγωγής.

Ένα ακόμη νέο, ευέλικτο και καινοτόμο προϊόν που καλύπτει βασικές ανάγκες είναι η «Μικρο-χρηματοδότηση Αγροτών» έως €5.000. Το δάνειο αυτό δίνει τη δυνατότητα στους αγρότες να καλύπτουν άμεσα τις έκτακτες ανάγκες τους που είναι σχετικές με την αγροτική δραστηριότητα, όπως η αποκατάσταση ζημιών στον γεωργικό εξοπλισμό, οι μικροεπισκευές, η αντικατάσταση φυσικού ή ζωικού κεφαλαίου μικρής κλίμακας και οποιαδήποτε άλλα μη προγραμματισμένα έξοδα. Πρόκειται για ένα σύγχρονο τραπεζικό προϊόν που απευθύνεται σε αγρότες οι οποίοι έχουν επιλέξει την Τράπεζα Πειραιώς για τη λήψη των αγροτικών τους επιδοτήσεων.

Συγχρόνως, για την ομαλή υλοποίηση των επενδυτικών σχεδίων των αγροτών στο πλαίσιο του Προγράμματος Αγροτικής Ανάπτυξης, η Τράπεζα έχει διαμορφώσει ένα ολοκληρωμένο πακέτο λύσεων, που περιλαμβάνει τη δυνατότητα χορήγησης επενδυτικού δανείου, εγγυητικής επιστολής για τη λήψη της προκαταβολής και δανείου έναντι επιχορήγησης, ώστε να υπάρχει συνολική κάλυψη των αναγκών για την έγκαιρη ολοκλήρωση της επένδυσης.

Την ίδια στιγμή, η Τράπεζα εξακολουθεί να στηρίζει γεωργικές εκμεταλλεύσεις δίνοντάς τους τη δυνατότητα να αντιμετωπίζουν τις δυσκολίες και να συνεχίζουν την ομαλή αποπληρωμή των υποχρεώσεών τους. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα στάθηκε κοντά στους αγρότες των οποίων η παραγωγή επηρεάστηκε από εξαιρετικά δυσμενείς καιρικές συνθήκες (παγετού και χαλαζόπτωσης) και ανακοίνωσε τη μετάθεση πληρωμής της τρέχουσας δόσης επαγγελματικών δανείων, για όσους αγρότες/κτηνοτρόφους το αιτήθηκαν, στη λήξη του δανείου τους. Δικαιούχοι των μέτρων διευκόλυνσης ήταν οι παραγωγοί που υπέστησαν μερική ή ολική καταστροφή του φυτικού ή ζωικού τους κεφαλαίου.

Τέλος, σε συνεργασία με τις θυγατρικές του Ομίλου η Τράπεζα Πειραιώς εστιάζει στην προσφορά ολοκληρωμένων τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Στο πλαίσιο αυτό, σε συνεργασία με την Ασφαλιστική Εταιρεία ERGO, προσφέρει τα προγράμματα ασφάλισης παραγωγής «Ασφαλής Αγροτική Παραγωγή για Φυτικό Κεφάλαιο», «Ασφαλής Αγροτική Παραγωγή για το Ζωικό Κεφάλαιο» και «Ασφαλής Αγροτική Παραγωγή για Θερμοκήπια». Πρόκειται για ολοκληρωμένα προϊόντα που παρέχουν ασφαλιστικές καλύψεις και πρόνοια για το σύνολο της επαγγελματικής δραστηριότητας των πελατών. Επιπρόσθετα, μέσω της θυγατρικής της Πειραιώς Leasing συνεχίζει να προσφέρει το Πρόγραμμα Χρηματοδότησης Αγροτικών Εκμεταλλεύσεων (Leasing). Πρόκειται για 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.

## ΣΥΜΒΟΛΑΙΑΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Το πρόγραμμα Συμβολαιακής Γεωργίας και Κτηνοτροφίας αποτελεί μία πρωτοβουλία της Τράπεζας Πειραιώς που ξεκίνησε πριν από πέντε χρόνια. Προέκυψε από την ανάγκη για μία δομική αλλαγή στη λογική της χρηματοδότησης του αγροτικού τομέα, με σκοπό την αντιμετώπιση προβλημάτων του κλάδου αλλά και τον εκσυγχρονισμό του. Το πρόγραμμα, στο πλαίσιο ενός ελεγχόμενου μηχανισμού που παρέχει στοχευμένη ρευστότητα τόσο στις εμπορικές-μεταποιητικές επιχειρήσεις και συνεταιρισμούς όσο και σε μεμονωμένους αγρότες-κτηνοτρόφους, 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. Πέρα από τον κλάδο της αλιείας, που συμπεριελήφθηκε στο πρόγραμμα κατά το προηγούμενο έτος, έχει πλέον προστεθεί και ο κλάδος της κρεοπαραγωγού βοοτροφίας και βουβαλοτροφίας, καθώς και ο κλάδος των αρωματικών φυτών.

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 από τη διαρκή και συστηματική παρακολούθηση των αναγκών των πελατών της, η Τράπεζα έχει υλοποιήσει σημαντικές παρεμβάσεις και βελτιώσεις στα συστήματα που υποστηρίζουν το πρόγραμμα της συμβολαιακής, ώστε να εξυπηρετούνται εξατομικευμένες ανάγκες διαχείρισης πληρωμών των επιχειρήσεων προς τους συμβεβλημένους παραγωγούς τους.

Επιπλέον μέσα στο έτος 2017, η Τράπεζα συνέχισε τη λειτουργία του διευρυμένου προγράμματος της Συμβολαιακής Τραπεζικής Αγροεφοδίων, μέσω του οποίου προσεγγίζει ολιστικά την αλυσίδα αξίας του ελληνικού αγροδιατροφικού τομέα, με χρηματοδότηση τόσο των συντελεστών διαμόρφωσης του κόστους παραγωγής όσο και αυτών που αφορούν τη διανομή και τη λιανική πώληση των προϊόντων με απώτερο σκοπό τη μείωση του κόστους παραγωγής των γεωργο-κτηνοτροφικών προϊόντων.

Παράλληλα, αξιοποιώντας το συγκριτικό πλεονέκτημα της χώρας μας στον τουριστικό κλάδο, η Τράπεζα συνεχίζει τη λειτουργία του προγράμματος της Συμβολαιακής Τραπεζικής για ξενοδοχεία, με σκοπό την ενίσχυση της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων και την προβολή των προϊόντων της ελληνικής γης, ώστε να ενισχυθεί η αναγνωρισιμότητά τους και εκτός ελληνικών συνόρων.

Τέλος, πάντα στη λογική της Συμβολαιακής Τραπεζικής, η Τράπεζα κατά το έτος 2017 εισήλθε και στον χώρο του λιανικού εμπορίου και υποστηρίζει χρηματοδοτικά τις επιχειρήσεις του κλάδου αυτού, ώστε να πετυχαίνουν τους καλύτερους όρους προμήθειας από εταιρείες που είναι ενταγμένες στο Πρόγραμμα Συμβολαιακής Γεωργίας και Κτηνοτροφίας. Ταυτόχρονα, συντονίζει μέσω μίας ειδικά σχεδιασμένης ηλεκτρονικής πλατφόρμας πληρωμών τη μεταξύ τους συνεργασία, με σκοπό την αναβάθμιση της ποιότητας και ασφάλειας στις εμπορικές συναλλαγές και τη διασφάλιση της ρευστότητας μέσα από απλή και ταχεία διαδικασία. Η νέα αυτή πρωτοβουλία της Τράπεζας αποσκοπεί στη δημιουργία ενός καινούργιου μοντέλου σύνδεσης του λιανεμπορίου και των προμηθευτών, που θα συμβάλει στη δημιουργία σταθερών σχέσεων συνεργασίας, στη δημιουργία συνεργειών, στην ορθολογική διαμόρφωση τιμών και στη δημιουργία και προώθηση ανταγωνιστικών ελληνικών αγροτικών προϊόντων υψηλών ποιοτικών προδιαγραφών.

## ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΣΧΕΣΕΩΝ ΜΕ ΦΟΡΕΙΣ ΑΓΡΟΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ

Η Τράπεζα εξακολούθησε κατά το 2017 να παρέχει στους Φορείς του Αγροτικού Τομέα, τους αγροτικούς συνεταιρισμούς και τις επιχειρήσεις αγροτικού ενδιαφέροντος μία πλήρη γκάμα εξειδικευμένων προϊόντων, υπηρεσιών και συναλλαγών υψηλής σημαντικότητας και προστιθέμενης αξίας, τόσο μέσα από το ευρύ Δίκτυο των Καταστημάτων της όσο και σε κεντρικό επίπεδο.

Το υψηλό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών συνοδεύεται από την πιστοποίηση που διαθέτει η Τράπεζα για τις υπηρεσίες πληρωμών που αφορούν την καταβολή των κοινοτικών και κρατικών ενισχύσεων μέσω του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας κατά EN ISO 9001:2015. Η πιστοποίηση ανανεώθηκε το 2017 έπειτα από έλεγχο του αρμόδιου φορέα, σύμφωνα με τον οποίο τα ποσοτικά και ποιοτικά κριτήρια της αξιολόγησης καλύπτονται άριστα από την Τράπεζα.

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.

Καθ' όλη τη διάρκεια του 2017, η Τράπεζα πραγματοποίησε με επιτυχία σημαντικό πλήθος πληρωμών των κονδυλίων που προορίζονται για τη στήριξη του αγροτικού τομέα και αφορούν τις άμεσες ενισχύσεις του Πυλώνα I και τα Μέτρα του Πυλώνα II της Κοινής Αγροτικής Πολιτικής. 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.

Ειδικότερα, το ύψος των πληρωμών των κοινοτικών και κρατικών ενισχύσεων που διενεργήθηκαν απρόσκοπτα κατά το έτος 2017 στο σύνολο του αγροτικού κόσμου ανήλθε σε συνολικό ποσό €2,78 δισ. Για την έγκαιρη καταβολή των ενισχύσεων στους δικαιούχους σημαντικό ρόλο έπαιξε η χρηματοδότηση από την Τράπεζα του Ειδικού Λογαριασμού Εγγυήσεων Γεωργικών Προϊόντων.

Παραμένοντας ηγέτιδα στην υπηρεσία πληρωμών αγροτικού ενδιαφέροντος, η Τράπεζα είναι η μοναδική τράπεζα στην Ελλάδα που έχει πιστοποιηθεί στις πληρωμές ενισχύσεων προς παραγωγούς, αποδεικνύοντας ότι διαθέτει εξειδίκευση στην παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, τόσο προς τους φορείς πληρωμών όσο και προς τους δικαιούχους αυτών.

Η συμβολή της Τράπεζας στη διενέργεια/διαδικασία πληρωμών των ενισχύσεων είναι ιδιαίτερα σημαντική, καθώς έτσι επιτυγχάνεται η σωστή και γρήγορη εξυπηρέτηση των παραγωγών, των αγροτικών επιχειρήσεων και όλων των εμπλεκόμενων στη διαδικασία φορέων.

## ΔΡΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ

Η Τράπεζα Πειραιώς, πέρα από τη χρηματοδοτική στήριξη, υποστηρίζει πολύπλευρα και ολιστικά τον Αγροτικό Τομέα. Εφαρμόζοντας αυτή τη στρατηγική επιλογή διαρκείας και με βάση την τεχνογνωσία και τις σχέσεις εμπιστοσύνης με τους πελάτες της, εξυπηρετεί τις ιδιαίτερες ανάγκες τους μέσα από τα Κέντρα Επιχειρηματικότητας. Τα Κέντρα λειτουργούν σε περιοχές με σημαντική γεωργική δραστηριότητα και προσφέρουν πλήρη ενημέρωση και άριστη εξυπηρέτηση σε θέματα αναπτυξιακών προγραμμάτων και αγροτικής επιχειρηματικότητας αλλά και σε θέματα σχετικά με χρηματοδοτήσεις και συγχρηματοδοτούμενα προγράμματα τόσο από την Πολιτεία όσο και στο πλαίσιο του Προγράμματος Αγροτικής Ανάπτυξης 2014-2020.

Ταυτόχρονα, η Τράπεζα εξακολουθεί να εστιάζει στη χρηστική ενημέρωση των αγροτών. Με την ειδική έκδοσή της, το περιοδικό «ΕΠΙ ΓΗΣ», οι αναγνώστες μπορούν να ενημερώνονται για τα εξειδικευμένα προϊόντα και τις πρωτοβουλίες της Τράπεζας για τους αγρότες, την καινοτομία στον αγροτικό τομέα καθώς και τις τελευταίες εξελίξεις στην αγροτική οικονομία.

Παράλληλα, η Τράπεζα Πειραιώς ξεκίνησε μία πρωτοβουλία για την ευαισθητοποίηση σχετικά με την ορθή διαχείριση του νερού στον αγροτικό τομέα. Με αυτή επιδιώκει να συμβάλει αρχικά στην κατανόηση της σημασίας του θέματος, να ενθαρρύνει τη χρήση αποτελεσματικών πρακτικών άρδευσης αλλά και να στηρίζει εμπράκτως την υλοποίηση των αναγκαίων επενδύσεων με τα κατάλληλα προϊόντα και υπηρεσίες. Το πρώτο βήμα της πρωτοβουλίας ήταν η έκδοση εξειδικευμένου τεύχους του περιοδικού «ΕΠΙ ΓΗΣ», στο οποίο 30 ειδικοί –ακαδημαϊκοί, ερευνητές και γνώστες των εξειδικευμένων θεμάτων– κατέθεσαν τις απόψεις και τις γνώσεις τους. Την αρχική αυτή ενέργεια θα ακολουθήσει μία σειρά από δράσεις που θα σχετίζονται τόσο με την ειδική ενημέρωση των εμπλεκόμενων όσο και με την προσφορά τραπεζικών λύσεων που θα καλύπτουν εξειδικευμένες ανάγκες για την ορθή διαχείριση των υδατικών πόρων στον αγροτικό τομέα.

Τέλος, με την εκτεταμένη γνώση που έχει του αγροτικού τομέα και αναγνωρίζοντας τον κυρίαρχο ρόλο της σε αυτόν, η Τράπεζα συμμετείχε σε συνέδρια, ημερίδες και εκδηλώσεις σχετικές με τον αγροδιατροφικό τομέα σε όλη τη χώρα.

## ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

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

Η Τράπεζα συνέχισε και το 2017 την επιτυχή συμμετοχή της σε σημαντικά έργα ιδιωτικοποιήσεων, εξαγορών και συγχωνεύσεων, αναδοχών κ.ά. Ειδικότερα, το 2017, υπό την ιδιότητα του χρηματοοικονομικού συμβούλου του Ταμείου Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας Ελληνικού Δημοσίου (ΤΑΙΠΕΔ), η Τράπεζα Πειραιώς ολοκλήρωσε με επιτυχία τη σημαντικότερη διαγωνιστική διαδικασία αποκρτικοποίησης που έλαβε χώρα μέσα στο έτος, ήτοι τη διαδικασία πώλησης του Οργανισμού Λιμένος Θεσσαλονίκης ΑΕ. Επίσης, η Τράπεζα Πειραιώς το 2017, ως χρηματοοικονομικός σύμβουλος του ΤΑΙΠΕΔ, ολοκλήρωσε με επιτυχία την επικαιροποιημένη μελέτη στρατηγικής αξιοποίησης των δέκα (10) Οργανισμών Λιμένων. Παράλληλα, μέσα στο 2017 ανέλαβε το έργο της πώλησης της συμμετοχής του ΤΑΙΠΕΔ στην ΟΤΕ ΑΕ, καθώς και το έργο της μελέτης αξιοποίησης της συμμετοχής του ΤΑΙΠΕΔ στη ΔΕΠΑ ΑΕ, ενώ

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 Αναδόχου σε όλες τις δημόσιες προσφορές ομολόγων ελληνικών επιχειρήσεων (ΟΠΑΠ ΑΕ, ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ SUNLIGHT ΑΒΕΕ, ΤΕΡΝΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ και ΜΥΤΙΛΙΝΕΟΣ HOLDINGS SA) που πραγματοποιήθηκαν στην Ελλάδα και εισήχθησαν στο Χρηματιστήριο Αθηνών (ΧΑ), ενώ κατέλαβε την πρώτη θέση στην ανάληψη ρόλου συμβούλου προτεινόντος ή συμβούλου του ΔΣ υπό εξαγορά εταιρείας στις Δημόσιες Προτάσεις που έλαβαν χώρα στο ΧΑ το 2017 (Trastor ΑΕΕΑΠ, ΓΑΛΛΞΙΔΙ ΘΑΛΑΣΣΙΕΣ ΚΑΛΛΙΕΡΓΕΙΕΣ ΑΕ, ΠΓ ΝΙΚΑΣ ΑΒΕΕ, GRIVALIA PROPERTIES ΑΕΕΑΠ, ΑΘΗΝΑ ΑΤΕ).

## ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ – ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΑΕΠΕΥ

Για άλλη μία χρονιά η Πειραιώς ΑΕΠΕΥ ήταν δυναμικά παρούσα στις εξελίξεις της κεφαλαιαγοράς, ενισχύοντας τη θέση της σε όλο το φάσμα των χρηματιστηριακών υπηρεσιών, και στη διαπραγμάτευση μετοχών στο ελληνικό αλλά και σε διεθνή χρηματιστήρια, στη διαπραγμάτευση ομολόγων, στην έρευνα και ανάλυση καθώς και στη διαπραγμάτευση παραγώγων προϊόντων. Ειδικότερα, για μία ακόμα χρονιά, ο Όμιλος κατέλαβε μία από τις πρώτες θέσεις από άποψη συναλλαγών με μερίδιο αγοράς 10,1%.

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. Επίσης, προσφέρει στους ιδιώτες επενδυτές τη δυνατότητα να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους, τόσο στην ελληνική όσο και στις διεθνείς αγορές, με ταχύτητα και ασφάλεια μέσω της πλήρως ανανεωμένης πλατφόρμας ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Στη διάρκεια της μακρόχρονης συνεργασίας της με ξένους θεσμικούς επενδυτές, η Πειραιώς ΑΕΠΕΥ έχει ανταποκριθεί με επιτυχία στις απαιτήσεις τους, με αποτέλεσμα οι περισσότεροι διεθνείς οργανισμοί με παρουσία στην Ελλάδα να έχουν επιλέξει να τη χρησιμοποιούν για τις χρηματιστηριακές εργασίες τους.

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

Στον χώρο των παραγώγων προϊόντων, η Πειραιώς ΑΕΠΕΥ είναι η πρώτη χρηματιστηριακή που δραστηριοποιήθηκε στη χώρα μας. Το τμήμα Ειδικής Διαπραγμάτευσης είναι ένα από τα πιο δραστήρια στην ελληνική αγορά κατέχοντας μία από τις πρώτες θέσεις στις σχετικές κατατάξεις. Το τμήμα Διεθνών Αγορών δραστηριοποιείται στην παροχή εξειδικευμένων επενδυτικών υπηρεσιών που καλύπτουν τις ανάγκες των επενδυτών σε διεθνή κλίμακα και προσφέρει πρόσβαση σε πάνω από 40 χρηματιστήρια παγκοσμίως.

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ TREASURY

Ο τομέας Διαχείρισης Διαθεσίμων και Χρηματαγορών Ομίλου (Piraeus Financial Markets, PFM) φέρει την ευθύνη για την αποτελεσματική διαχείριση της ρευστότητας του Ομίλου, με γνώμονα τη βέλτιστη δυνατή χρηματοδότηση των εργασιών του Ομίλου.

Παράλληλα, έχοντας προβεί σε λειτουργική ενοποίηση των Μονάδων που εξειδικεύονται στις αγορές χρήματος και κεφαλαίου, το PFM αποτελεί τον κεντρικό κόμβο εξυπηρέτησης Θεσμικών και Private Banking πελατών, καθώς και της παροχής επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών για το σύνολο των πελατών

της Τράπεζας, γεγονός που επιτρέπει τη μέγιστη δυνατή αξιοποίηση των συνεργειών και οικονομιών κλίμακας καθώς και την ολιστική προσέγγιση των πελατών.

Σύμφωνα με την Επιχειρησιακή Στρατηγική που καθορίστηκε από την "Agenda 2020", το PFM επικεντρώνεται σε βασικούς άξονες που οδηγούν στην υλοποίηση των στρατηγικών στόχων του Ομίλου.

Η αποτελεσματική διαχείριση της ρευστότητας της Τράπεζας παρέμεινε στο επίκεντρο των δραστηριοτήτων της Διαχείρισης Διαθεσίμων και Χρηματαγορών του Ομίλου, και το 2017, με κύριο μέλημα τη μείωση της εξάρτησης της Τράπεζας από το Ευρωσύστημα (ΕΛΑ και ΕΚΤ). Ολοκληρώθηκε με επιτυχία η μείωση της χρηματοδότησης μέσω ΕΚΤ στα επίπεδα των €4 δισ. με αποτέλεσμα να βρίσκεται στο χαμηλότερο σημείο τον Δεκέμβριο του 2017, ενώ η συνεχής μείωση του ΕΛΑ επιτεύχθηκε κυρίως μέσω της αύξησης των καταθέσεων, της άντλησης ρευστότητας από τη διατραπεζική αγορά και της επέκτασης των πηγών άντλησης ρευστότητας.

Συγκεκριμένα, κυρίαρχη ενέργεια ήταν η συνέχιση των προσπαθειών για αύξηση της διατραπεζικής ρευστότητας για μη επιλέξιμα από την ΕΚΤ περιουσιακά στοιχεία της Τράπεζας, όπως οι Καλυμμένες Ομολογίες, οι διακρατούμενες τιτλοποιήσεις (ABSs) και τα Έντοκα Γραμμάτια Ελληνικού Δημοσίου (ΕΓΕΔ).

Στο πλαίσιο του προγράμματος Καλυμμένων Ομολογιών της Τράπεζας τον Φεβρουάριο 2017 ολοκληρώθηκε έκδοση νέας σειράς Καλυμμένων Ομολογιών ύψους €1 δισ. (Σειρά 3). Η νέα έκδοση ήταν διακρατούμενη και αξιοποιήθηκε ως ενέχυρο για την άντληση ρευστότητας μέσω Repo στη διατραπεζική αγορά. Η συγκεκριμένη έκδοση είναι η πρώτη ελληνική έκδοση που περιλαμβάνει τον όρο "Investor Repurchase Put" και κατά την έκδοση έφερε αξιολόγηση B- τη μέγιστη δυνατή αξιολόγηση που μπορούσε κατά την ημερομηνία έκδοσης να αποδοθεί σε Ελληνικές Καλυμμένες Ομολογίες. Παρόμοια έκδοση νέας σειράς, πλήρως διακρατούμενων Καλυμμένων Ομολογιών ύψους €1 δισ. (Σειρά 5), πραγματοποιήθηκε τον Νοέμβριο 2017, με σκοπό την περαιτέρω ενίσχυση των διαθέσιμων ενεχύρων για την άντληση ρευστότητας μέσω Repo στη διατραπεζική αγορά.

Τον Οκτώβριο του 2017, η Τράπεζα πρόεβη στην έκδοση σειράς Καλυμμένων Ομολογιών ύψους €500 εκατ. (Σειρά 4) η οποία διατέθηκε μέσω ιδιωτικής τοποθέτησης (private placement) στο μεγαλύτερο μέρος της σε υπερεθνικούς οργανισμούς [Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕπ), Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (ΕΤαΕ) και Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (ΕΒΡΔ)]. Πρόκειται για την πρώτη έκδοση Ελληνικών Καλυμμένων Ομολογιών στην οποία επενδύουν υπερεθνικοί οργανισμοί και αποτελεί την πρώτη μη διακρατούμενη έκδοση Ελληνικών Καλυμμένων Ομολογιών από την έναρξη της οικονομικής κρίσης. Η συγκεκριμένη συναλλαγή, πέραν της συμβολής της στην ενίσχυση της ρευστότητας της Τράπεζας, συνεισέφερε περαιτέρω στη διαρκή προσπάθεια της Τράπεζας Πειραιώς να συμβάλει στην επανεκκίνηση της ελληνικής οικονομίας μέσω της υποστήριξης της ελληνικής επιχειρηματικότητας.

Με κύριο γνώμονα τη βέλτιστη διαχείριση, η Τράπεζα αντλεί ρευστότητα και χρησιμοποιεί τεχνικές απομείωσης πιστωτικού κινδύνου, ενώ συνάπτει και επικαιροποιεί συμβάσεις ISDA και CSA για συναλλαγές εξωχρηματοπιστωτικών παραγώγων και GMRA για Repos/Reverse Repos ή Buy/Sell Back, με αντισυμβαλλομένους της.

Η Τράπεζα συνέχισε το 2017 τη συμμετοχή της στο πρόγραμμα ποσοτικής χαλάρωσης της ΕΚΤ, εγγράφοντας χρηματοοικονομικά έσοδα, μειώνοντας την εξάρτησή της από την ΕΚΤ, βελτιώνοντας τη ρευστότητά της και υπομοχλεύοντας τον ισολογισμό της. Τον Ιανουάριο πραγματοποίησε συναλλαγές άνω των €700 εκατ. κυρίως σε EFSF ομόλογα που προήλθαν από τη διαδικασία ανακεφαλαιοποίησης των ελληνικών πιστωτικών ιδρυμάτων κατά το διάστημα 2012-2015. Στο υπόλοιπο της χρονιάς, και παρά την οικειοθελή παύση των αντίστοιχων πωλήσεων, συνέχισε να συμμετέχει με άλλα ομόλογα του χαρτοφυλακίου της, ανεβάζοντας τη συνολική συμμετοχή της στο QE της ΕΚΤ στο ποσό του €1 δισ. για το 2017.

Επιπλέον, η Τράπεζα συμμετείχε ενεργά στην υλοποίηση των Βραχυπρόθεσμων Μέτρων Ελάφρυνσης του Χρέους που συμφωνήθηκαν τον Μάιο του 2016. Τα μέτρα αυτά αφορούσαν την ανταλλαγή/ ρευστοποίηση των EFSF/ESM ομολόγων ύψους €30 δισ. που κατείχαν οι ελληνικές τράπεζες με αντίστοιχα μακροπρόθεσμα ομόλογα και μετρητά. Το PFM έπαιξε πρωταγωνιστικό ρόλο στη διαμόρφωση της δομής της συναλλαγής, των συμβατικών κειμένων και στον συντονισμό των ελληνικών τραπεζών, διασφαλίζοντας σε μεγάλο βαθμό την κερδοφορία για το 2017 και τη μείωση του αντίστοιχου χαρτοφυλακίου χωρίς να επηρεαστούν οι πρότερες δεσμεύσεις της Τράπεζας. Η Τράπεζα συμμετείχε με το ποσό των €12,4 δισ., συμβάλλοντας αποφασιστικά στην επιτυχή ολοκλήρωση των Βραχυπρόθεσμων Μέτρων, που αποτελούσε απαραίτητη προϋπόθεση στην προσπάθεια ολοκλήρωσης της ελάφρυνσης του ελληνικού χρέους.

Το 4ο τρίμηνο του 2017, η Τράπεζα επιλέχθηκε από τον Οργανισμό Διαχείρισης Δημοσίου Χρέους για να βοηθήσει στην άσκηση αναδιάρθρωσης των ομολόγων που είχαν προκύψει από το PSI. Με την ιδιότητά της ως Συν-ανάδοχου (Co-Lead Manager) συνέβαλε στην ανταλλαγή ομολόγων ύψους €30 δισ. και δημιουργίας 5 νέων ομολόγων αναφοράς για το Ελληνικό Δημόσιο. Η όλη προσπάθεια στέφθηκε με ιδιαίτερη επιτυχία, οδηγώντας τις αποδόσεις των νέων ομολόγων σε επίπεδα προ κρίσης. Επίσης, δημιούργησε τις κατάλληλες προϋποθέσεις για την επικείμενη έξοδο της χώρας στις αγορές και τη γενικότερη ομαλοποίηση της αγοράς των Ομολόγων Ελληνικού Δημοσίου (ΟΕΔ).

Τέλος, η Τράπεζα, με την ιδιότητά της ως Βασικού Διαπραγματευτή των ΟΕΔ, συνέχισε να παρέχει καθημερινά δεσμευτικές τιμές αγοράς και πώλησης για το σύνολο των ΟΕΔ και ΕΓΕΔ (ΗΔΑΤ, Bloomberg κ.λπ.), στην παροχή ρευστότητας στη Spot & Repo αγορά των ΟΕΔ και στην προώθηση των τίτλων του Ελληνικού Δημοσίου σε εγχώριους και ξένους επενδυτές.

Καθ' όλη τη διάρκεια της χρονιάς, η Τράπεζα συμμετείχε ενεργά ως βασικός διαπραγματευτής σε όλες τις δημοπρασίες τριμηνιαίων και εξαμηνιαίων εκδόσεων ΕΓΕΔ, συμβάλλοντας στην απρόσκοπτη χρηματοδότηση των βραχυπρόθεσμων αναγκών της χώρας.

Σημαντική προσπάθεια έγινε με τη συγκέντρωση καταθέσεων από θεσμικούς πελάτες με επιτυχημένη υλοποίηση των πρωτοβουλιών μείωσης του κόστους καταθέσεων.

Η Διαχείριση Διαθεσίμων και Χρηματαγορών Ομίλου αποτέλεσε και αυτή τη χρονιά «παράθυρο» 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.

Στο πλαίσιο ενεργειών για την περαιτέρω ενίσχυση και υποστήριξη της δραστηριότητας επί επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών και υπό το πρίσμα των ιδιαίτερων γεγονότων στο εγχώριο και διεθνές περιβάλλον, έλαβαν χώρα έργα που άπτονται επιχειρηματικού σχεδιασμού, εμπλουτισμού του εύρους των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, αναβάθμισης των υφιστάμενων ή δημιουργίας νέων τεχνολογικών υποδομών καθώς και αναθεώρησης εσωτερικών διαδικασιών προς συμμόρφωση με τις επιταγές του θεσμικού και κανονιστικού πλαισίου.

Ενδεικτικά, μετά τη σύναψη στρατηγικής συμφωνίας, βάσει της οποίας η Τράπεζα Πειραιώς έχει ορισθεί αποκλειστικός εντεταλμένος αντιπρόσωπος και διανομέας του Βασιλικού Νομισματοκοπείου της Μεγάλης Βρετανίας για τη διάθεση χρυσών λιρών Αγγλίας στη χώρα μας, παράγονται Ράβδοι Χρυσού με το λογότυπο της Τράπεζας. Είναι άξιο αναφοράς το γεγονός ότι είναι η πρώτη φορά που το Βασιλικό Νομισματοκοπείο παράγει Ράβδους Χρυσού διπλής επωνυμίας αλλά και ότι για πρώτη φορά εμφανίζεται το λογότυπο της Τράπεζας σε Ράβδους Χρυσού.

Επίσης, το 2017 ξεκίνησε η λειτουργία χώρου αποκλειστικής εξυπηρέτησης σε προϊόντα και υπηρεσίες Χρυσού (Piraeus Gold), με την Τράπεζα να δίνει τη δυνατότητα στους πελάτες της να εξυπηρετούνται άμεσα και γρήγορα για το σύνολο των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.

Αναφορικά με τις επιδιώξεις για τα επόμενα έτη, η Διαχείριση Διαθεσίμων και Χρηματαγορών Ομίλου θα συνεχίσει να συνδράμει με συγκεκριμένες ενέργειες και πρωτοβουλίες στην υλοποίηση των στρατηγικών στόχων του Ομίλου και στην "Agenda 2020" –όπως, ενδεικτικά, την απεξάρτηση από το Ευρωσύστημα και την ενίσχυση των εσόδων από επενδυτικά προϊόντα και υπηρεσίες–, προσφέροντας ποιοτικές και ουσιαστικές λύσεις στις ανάγκες των πελατών.

Στο πλαίσιο του νέου ρυθμιστικού πλαισίου της Οδηγίας MiFID II και του Κανονισμού MiFIR I αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών επί επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών, η Τράπεζα ξεκίνησε τις απαραίτητες προσαρμογές για την εφαρμογή του νέου πλαισίου. Η Οδηγία και ο Κανονισμός στοχεύουν στην επίτευξη αποτελεσματικότητας, ανθεκτικότητας και διαφάνειας των χρηματοοικονομικών αγορών για την ενίσχυση της προστασίας των επενδυτών.

Η Πειραιώς Asset Management ΑΕΔΑΚ συνέχισε και το 2017 να εφαρμόζει με συνέπεια και επιτυχία τους στόχους της, επιτυγχάνοντας εξαιρετικές αποδόσεις στα επενδυτικά χαρτοφυλάκια, παρέχοντας υπηρεσίες υψηλής αξίας στους πελάτες της και επενδύοντας στην ανάπτυξη των στελεχών και των υποδομών της. Τα συνολικά κεφάλαια υπό διαχείριση της εταιρείας διαμορφώθηκαν στα €1,14 δισ. στο τέλος του 2017, από €750 εκατ. (αύξηση άνω του 50%) στα τέλη της προηγούμενης χρονιάς.

Το ενεργητικό των υπό διαχείριση Αμοιβαίων Κεφαλαίων (ΑΚ) της Πειραιώς Asset Management ΑΕΔΑΚ παρουσίασε αύξηση κατά 60% και διαμορφώθηκε στο τέλος του έτους στα €558 εκατ., από €350 εκατ. στο τέλος του 2016, ενώ την ίδια στιγμή το συνολικό ενεργητικό της ελληνικής αγοράς ΑΚ παρέμεινε ουσιαστικά αμετάβλητο. Επίσης, είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι τον Δεκέμβριο του 2016 ενεργοποιήθηκαν 5 νέα αμοιβαία κεφάλαια κάτω από την ομπρέλα του Piraeus Invest, την οποία διαχειρίζεται η Piraeus Asset Management Europe (PAME), θυγατρική της Τράπεζα Πειραιώς στο Λουξεμβούργο. Με τα νέα προϊόντα, και μέχρι το τέλος του 2017, τα κεφάλαια διαχείρισης της PAME έφτασαν στα €160 εκατ. (από €20 εκατ. πριν από τον Δεκέμβριο του 2016), ενώ τα Αμοιβαία Κεφάλαια έλαβαν υψηλές διακρίσεις από διεθνείς οίκους αξιολόγησης επενδυτικών προϊόντων (Morningstar Rating TM) και οι διαχειριστές τους αξιολογήθηκαν και προβλήθηκαν από τη CITY WIRE.

Παράλληλα, η Πειραιώς Asset Management ΑΕΔΑΚ πέτυχε να εδραιώσει ακόμη περισσότερο τη θέση της στην απαιτητική αγορά των θεσμικών επενδυτών, μέσω της διεύρυνσης του πελατολογίου της και της αύξησης του ενεργητικού των υπό διαχείριση χαρτοφυλακίων, τα οποία διαμορφώθηκαν στο τέλος του έτους στα €548 εκατ., από €365 εκατ. στο τέλος του 2016.

Είναι αξιοσημείωτο ότι όλα τα θεσμικά χαρτοφυλάκια που διαχειρίζεται η εταιρεία σημείωσαν θετικές απόλυτες αποδόσεις, καθώς επίσης και σημαντικές υπεραποδόσεις σε σχέση με τους δείκτες αναφοράς τους.

Επιπροσθέτως, και το 2017 το Private Banking συνέχισε την αδιάλειπτη πορεία προς την ποιοτική αναβάθμιση των ήδη υψηλού επιπέδου προσφερόμενων υπηρεσιών. Ενισχύθηκε και επανασχεδιάστηκε το Επιχειρησιακό Μοντέλο, η Δομή των Λειτουργιών των Μονάδων καθώς και η πελατοκεντρική προσέγγιση. Παράλληλα, διευρύνθηκε η γκάμα των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών με παράλληλη επέκταση των δραστηριοτήτων στο εξωτερικό με στρατηγικές συνεργασίες με Τράπεζες στην Ελβετία και στο Λουξεμβούργο. Στο πλαίσιο αυτό και με οδηγό τη στρατηγική απόφαση της Τράπεζας για ενίσχυση και ανάδειξη του Private Banking, έγιναν μία σειρά από ενέργειες προβολής και τέθηκαν οι προϋποθέσεις για την περαιτέρω αναβάθμισή του σύμφωνα με τα υψηλότερα διεθνώς πρότυπα.

Επικύρωση της αξιοπιστίας και της ποιότητας των υπηρεσιών στη διαχείριση περιουσίας αποτελεί και η κατά ISO πιστοποίηση από τον φορέα TÜV Hellas, που ανανέωσε και αναβάθμισε τη Μονάδα Οικονομικής Ανάλυσης και Επενδυτικής Στρατηγικής επί της μεθοδολογίας σχεδιασμού μοντέλων αξιολόγησης Ομολόγων, Μετοχών, Αμοιβαίων Κεφαλαίων και Προτύπων Επενδυτικών Χαρτοφυλακίων (με τον συνδυασμό των ανωτέρω επενδυτικών επιλογών). Σύμφωνα με τη βαθμολογία της τελευταίας συγκριτικής αξιολόγησης που διενεργήθηκε στο πλαίσιο της ετήσιας επιθεώρησης, επιτυγχάνεται για ένα ακόμη έτος απόλυτη βαθμολογία, έναντι των λοιπών εταιρειών του κλάδου που αξιολογήθηκαν.

Τέλος, η Τράπεζα κατέχει, πέραν όλων των άλλων, ηγετική θέση στην ελληνική αγορά στις Υπηρεσίες Εκκαθάρισης και Διακανονισμού συναλλαγών επί χρηματοπιστωτικών μέσων, καθώς και Φύλαξης και Διοικητικής Διαχείρισης τίτλων, τόσο σε εγχώριους όσο και σε ξένους θεσμικούς επενδυτές. Αναγνώριση αυτού αποτελεί η τιμητική διάκριση και απονομή του πρώτου βραβείου στη Διαχείριση και Εξυπηρέτηση Πελατών (Relationship Management) από το διεθνούς κύρους περιοδικό Global Custodian, κορυφαίο στον κλάδο των υπηρεσιών Θεματοφυλακής.

## ΕΤΒΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΑ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΑ ΠΑΡΚΑ

Η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ ΑΕ ιδρύθηκε το 2003 με την απόσχιση του κλάδου των Βιομηχανικών Περιοχών από την ΕΤΒΑbank, κατά την εξαγορά της από τον Όμιλο Πειραιώς. Στο μετοχικό της κεφάλαιο συμμετέχει κατά 35% το Ελληνικό Δημόσιο.

Διαθέτει 26 βιομηχανικές περιοχές σε όλη τη χώρα, όπου δραστηριοποιούνται περίπου 2.200 επιχειρήσεις από 50 διαφορετικούς κλάδους, στις οποίες απασχολούνται πάνω από 30.000 εργαζόμενοι.

Κύριο αντικείμενο της εταιρείας είναι ο σχεδιασμός, η ανάπτυξη, η εκμετάλλευση και η διαχείριση Βιομηχανικών Περιοχών (ΒΙΠΕ–ΒΕΠΕ–ΒΙΟΠΑ) και Επιχειρηματικών Πάρκων (ΕΠ). Η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ ΑΕ είναι ο σημαντικότερος φορέας βιομηχανικού real estate της χώρας.

Εκτός από την οργάνωση και διαχείριση βιομηχανικών περιοχών στις οποίες λειτουργεί ως facility manager, η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ δραστηριοποιείται παράλληλα στη διοίκηση κατασκευαστικών έργων, την εκπόνηση αναπτυξιακών και άλλων προγραμμάτων του ιδιωτικού ή ευρύτερου δημοσίου ενδιαφέροντος, την παροχή ενεργειακών υπηρεσιών, καθώς και τη διενέργεια οικονομοτεχνικών αναλύσεων επενδυτικών σχεδίων.

Για την ερχόμενη τριετία 2018–2020, η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ έχει προγραμματίσει έργα συνολικής προϋπολογιζόμενης δαπάνης περίπου €9,9 εκατ., τα οποία διακρίνονται στις δραστηριότητες facility management της εταιρείας στις ΒΙΠΕ:

- |   |   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Υδροδότηση εγκατεστημένων επιχειρήσεων.</li> <li>2. Επεξεργασία υγρών αποβλήτων/δικτύων αποχέτευσης.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Αναβάθμιση/εκτεταμένη συντήρηση λοιπών κοινοχρήστων υποδομών:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• οδοποιία,</li> <li>• οδοφωτισμός.</li> </ul> </li> </ol> |
|---|---|

Το εύρος πραγματοποίησης του προγραμματισμού αυτού συνδέεται με διάφορους οικονομικούς παράγοντες, όπως η εξασφάλιση ή μη δημόσιας συμμετοχής στην κάλυψη της χρηματοδότησης (ΕΣΠΑ), το προφίλ εισπραξιμότητας κοινόχρηστων δαπανών στις ΒΙΠΕ κ.ά.

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 περι-

βαλλοντικής και οικονομίας. Ήδη εφαρμόζει πιστοποιημένο κατά ISO 14001:2015 Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης στις ΒΙΠΕ Δράμας, Κομοτηνής, Λαμίας και Πάτρας και στα κεντρικά της γραφεία στην Αθήνα, έχοντας ως στόχο τη σταδιακή επέκτασή του και σε άλλες ΒΙΠΕ.

Η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ, σε συνεργασία με την Τράπεζα Πειραιώς, προωθεί επίσης επενδύσεις με στόχο την ανάπτυξη νέων καινοτόμων δράσεων στο πλαίσιο της περιβαλλοντικής οικονομίας και με γνώμονα την κοινωνική ανταποδοτικότητα.

Βασικό ρόλο θα παίξει και το Ελληνικό Ταμείο Βιώσιμης Ανάπτυξης, θυγατρικός φορέας της ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ, που ιδρύθηκε τον Μάρτιο του 2015. Στόχος του Ταμείου είναι η κεφαλαιακή του συμμετοχή σε βιώσιμες επενδύσεις υψηλής προστιθέμενης αξίας, οι οποίες ταυτόχρονα διατηρούν τα χαρακτηριστικά εκείνα που διασφαλίζουν υψηλούς και μετρήσιμους κοινωνικούς και περιβαλλοντικούς δείκτες στο μέλλον.

Ταυτόχρονα, η εταιρεία εισέρχεται δυναμικά σε τομείς αιχμής για την οικονομική ανάκαμψη της χώρας, όπως τα logistics, η διαχείριση αποβλήτων, οι ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και η μεταποίηση αγροτικών προϊόντων, 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 Θριάσιου Πεδίου. Το παραπάνω σχήμα ανέλαβε το έργο ως Προσωρινός Ανάδοχος στο τέλος του έτους 2016, ενώ στις 10 Νοεμβρίου 2017 ανακηρύχθηκε Οριστικός Ανάδοχος. Ο εκτιμώμενος χρόνος έναρξης εργασιών είναι το 3ο τρίμηνο του 2018. 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%.

### **Αγροδιατροφικό Πάρκο Πέλλας**

Η ΕΤΒΑ έχει ξεκινήσει τις αδειοδοτικές εργασίες ανάπτυξης του Αγροδιατροφικού Πάρκου Πέλλας, σε ιδιόκτητη έκταση συνολικού εμβαδού 1.900 στρεμμάτων στη θέση Πετραία του Δήμου Σκύδρας. Το πρώτο Αγροδιατροφικό Επιχειρηματικό Πάρκο στην Ελλάδα στοχεύει στη στήριξη της καινοτόμου και εξωστρεφούς αγροτικής επιχειρηματικότητας της ευρύτερης περιοχής. Η πρώτη φάση θα αποδώσει 400 νέα στρέμματα επιχειρηματικών γηπέδων στο απόθεμα γης της εταιρείας με βιομηχανική-βιοτεχνική χρήση, ικανά να φιλοξενήσουν έως 80 μικρομεσαίες εταιρείες. Στη σημερινή χρονοδιαγραμματική αποτύπωση του έργου εκτιμάται η έναρξη της κατασκευής των υποδομών εντός του 2019 με διάρκεια 2 ετών.

### **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 θα ολοκληρώσει εντός του 2018 τις εργασίες συντήρησης και τις διοικητικές πράξεις για το πάρκο, το οποίο βρίσκεται σε εξαιρετική θέση πάνω στην Εγνατία οδό με κόμβο πρόσβασης σε αυτή. Έχει έκταση 680 στρέμματα και θα αποδώσει 400 περίπου νέα στρέμματα στο απόθεμα γης της εταιρείας με βιομηχανική-βιοτεχνική χρήση, με απαιτούμενη επένδυση της τάξης του €0,5 εκατ.

### **Ανάπτυξη φωτοβολταϊκού σταθμού 5 MW στη Βόρειο Ελλάδα**

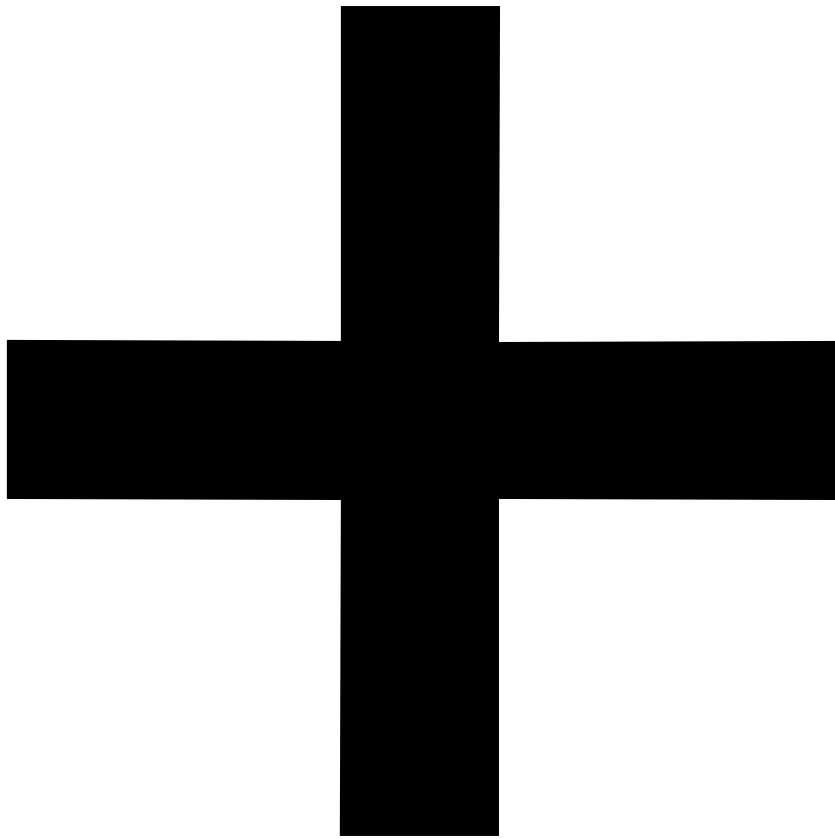
Τον Δεκέμβριο του 2016, η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ συμμετείχε με επιτυχία στον πρώτο εθνικό διαγωνισμό για φωτοβολταϊκά (με το νέο κοινοτικό πλαίσιο για τις Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας) και εξασφάλισε λειτουργική ενίσχυση (Feed-in-Premium) για σταθμό ισχύος 5 MW, ίσης με €82/MWh, με εικοσαετή διάρκεια της σχετικής Σύμβασης Πώλησης της ηλεκτρικής ενέργειας. Το έργο, προϋπολογισμού €4,5 εκατ., που

θα κατασκευαστεί στον Λαγκαδά της Θεσσαλονίκης και θα παράγει 7.410 MWh ετησίως, είναι σήμερα πλήρως αδειοδοτημένο, έχει ήδη ξεκινήσει η διαδικασία έναρξης κατασκευής του και αναμένεται να ολοκληρωθεί και να συνδεθεί τον Ιούλιο του 2018.

Με την αξιοποίηση της υπάρχουσας εμπειρίας και τεχνογνωσίας της ETBA 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, ειδικότερα της Περιβαλλοντικής Τραπεζικής, καθώς και τη θεσμική αρμοδιότητα του Ελληνικού Δημοσίου, η εταιρεία αναμένεται να προδιαγράψει μία αναπτυξιακή πορεία με θετικό πρόσημο.

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

Το 2017 η Τράπεζα Πειραιώς  
έθεσε σε εφαρμογή  
το στρατηγικό σχέδιο  
“Agenda 2020” για  
την περαιτέρω ενίσχυση  
της χρηματοοικονομικής  
της θέσης.



# Piraeus Legacy Unit

Στοχεύοντας να είναι η πλέον αξιόπιστη τράπεζα στην Ελλάδα και δημιουργώντας αξία για τους μετόχους, τους πελάτες και τους εργαζομένους της, η Τράπεζα Πειραιώς ανέπτυξε το στρατηγικό σχέδιο "Agenda 2020", στο πλαίσιο του οποίου προέβη σε διαχωρισμό του Ομίλου σε δύο λειτουργικούς πυλώνες προκειμένου να εξορθολογίσει τη λειτουργία του.

Ένας από τους βασικούς πυλώνες είναι το Piraeus Legacy Unit, που αποτελείται από μη κύριες εργασίες. Σε αυτές τις εργασίες περιλαμβάνονται και ελκυστικές εδραιωμένες επιχειρηματικές δραστηριότητες με ισχυρή παρουσία στην αγορά, οι οποίες όμως δεν ανταποκρίνονται στο προσδοκώμενο προφίλ απόδοσης του Ομίλου.

Μία εξειδικευμένη διοικητική ομάδα επικεντρώνεται αποκλειστικά στο να μεγιστοποιήσει την αξία αυτών των τοποθετήσεων, αξιοποιώντας αποεπενδύσεις που προσθέτουν αξία ή όποιες άλλες ευκαιρίες παρουσιασθούν. Αυτές οι επιχειρηματικές δραστηριότητες και τα περιουσιακά στοιχεία περιλαμβάνουν: το δανειακό χαρτοφυλάκιο του τομέα Recovery Banking Unit, συμμετοχές σε μη κύριες εγχώριες δραστηριότητες, ακίνητα από ανακτήσεις (REO) και διεθνείς δραστηριότητες που περιλαμβάνονται στο Σχέδιο Αναδιάρθρωσης της Τράπεζας.

Βασικά Μεγέθη PLU	31.12.2017
Συνολικό Σταθμισμένο Έναντι Κινδύνου Ενεργητικό (€ δισ.)	21,9
Δάνεια μετά από Προβλέψεις (€ δισ.)	17,9
Μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα (€ δισ.)	31,4

## ΑΝΑΔΙΑΡΘΡΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΟΥ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ

Ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες του στρατηγικού σχεδίου "Agenda 2020" είναι η διαχείριση του προβληματικού χαρτοφυλακίου της Τράπεζας. Η Μονάδα Recovery Banking (RBU) του Piraeus Legacy Unit, βασιζόμενη στο υψηλών προδιαγραφών λειτουργικό μοντέλο της, κατά το 2017 επένδυσε στη βελτιστοποίηση συγκεκριμένων τομέων:

1. στην αποτελεσματικότητα των ενεργειών είσπραξης,
2. στην παροχή βιώσιμων ρυθμίσεων σε ιδιώτες και επιχειρήσεις, και
3. στην αξιοποίηση του νέου νομικού πλαισίου για την πώληση προβληματικών δανείων.

Υπό το πρίσμα αυτών των στόχων, ανέθεσε σε εξειδικευμένο Σύμβουλο να μελετήσει το λειτουργικό της μοντέλο και να αναδείξει περιοχές βελτίωσης, μέσα από μία σειρά έργων που ξεκίνησαν να υλοποιούνται στο 3ο τρίμηνο του 2017. Το πρόγραμμα SWAT, όπως ονομάστηκε το σύνολο των έργων, κάλυψε κρίσιμους τομείς όλων των Μονάδων του RBU, από την οργανωτική δομή και τα εργαλεία έως τις εξειδικευμένες διαδικασίες Workout. Υλοποιήθηκε έτσι μία σειρά δομικών αλλαγών στις μονάδες διαχείρισης επιχειρηματικών χαρτοφυλακίων, με στόχο τη βελτίωση της απόδοσης και των χρόνων ανταπόκρισης.

Παράλληλα, αναπτύχθηκαν νέα προϊόντα για τη διαχείριση των ανοιγμάτων σε μεγάλη καθυστέρηση, εμπλουτίζοντας την πολιτική διαχείρισης ανοιγμάτων χαρτοφυλακίου ιδιωτών με εξασφάλιση ακινήτου, τα οποία δοκιμάστηκαν με πιλοτικά προγράμματα σε μεγάλη κλίμακα.

Αναλυτικότερα, στο πλαίσιο της συνεχούς επένδυσης σε καινοτόμα προγράμματα, με στόχο την εξεύρεση βιώσιμων λύσεων, κατά το 2017 σχεδιάστηκαν και αναπτύχθηκαν δραστικά προγράμματα ρυθμίσεων, συνδυάζοντας την πολιτική αναδιάρθρωσεων με τις δυνατότητες αξιοποίησης της ακίνητης περιουσίας, υπό το πρίσμα της συνεπούς και λελογισμένης χρήσης του πλαισίου διαγραφών.

Το 2017, δόθηκε επίσης ιδιαίτερη έμφαση στις στρατηγικές εισπράξεις, στοχεύοντας τόσο στην αύξηση των πληρωμών όσο και στην πρόληψη των καθυστερήσεων μετά τη ρύθμιση (re-default). Ως προς το δεύτερο, η προσπάθεια στόχευσε όχι μόνο εσωτερικά, αλλά κυρίως επιμένοντας στην ανάπτυξη κουλτούρας συνέπειας από την πλευρά των οφειλετών.

Παράλληλα, τέθηκαν οι βάσεις για την ανάπτυξη νέων μοντέλων ανάλυσης και πρόγνωσης που θα αξιοποιηθούν σε όλο το φάσμα των λειτουργιών του Retail RBU, από τις εισπράξεις έως τις ρυθμίσεις και τις νομικές ενέργειες.

Η Τράπεζα συμμετείχε και υποστήριξε ενεργά τη νέα 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 προσαρμόσαν εγκαίρως τις εσωτερικές τους διαδικασίες και εντάχθηκαν εξαρχής στην ηλεκτρονική πλατφόρμα των πλειστηριασμών, συμμετέχοντας στους ηλεκτρονικούς πλειστηριασμούς ήδη από το 4ο τρίμηνο του 2017.

Η ολοκληρωμένη διαχείριση του μη εξυπηρετούμενου χαρτοφυλακίου συμπεριέλαβε και μη οργανικές ενέργειες, όπως οι πωλήσεις δανείων και η ανάπτυξη συνεργασιών με εξειδικευμένες εταιρείες διαχείρισης.

Επιπλέον, σε συνεργασία με άλλες κύριες Μονάδες της Τράπεζας, βελτίωσε και αυτοματοποίησε το μοντέλο στοχοθέτησης και πρόβλεψης της πορείας των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (Non Performing

Exposures-NPEs) για το διάστημα 2016-2019, στο πλαίσιο των οδηγιών του εποπτικού μηχανικού SSM της ΕΚΤ προς όλες τις ελληνικές τράπεζες. 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, ενώ παράλληλα, αποτελεί και τον οδηγό των ομάδων του Τομέα Αναδιρθρώσεων και Διαχείρισης Προβληματικού Χαρτοφυλακίου (Recovery Banking Unit, RBU).

Αξιοποιώντας τις συνεχείς βελτιώσεις του μοντέλου λειτουργίας και παρά τη συνέχιση των αντίξοων οικονομικών και πολιτικών συνθηκών, κυρίως κατά το 1ο τρίμηνο του 2017, η Τράπεζα πέτυχε για 4ο συναπτό τρίμηνο τον βασικό στόχο αποτελεσμάτων, δημιουργώντας μία ξεκάθαρη τροχιά για συνεχή επίτευξη των επίσημων στόχων μέχρι το τέλος του 2019. Συγκεκριμένα, ο τομέας Non-Core Business & Restructuring Portfolio υπερέβη τους στόχους του 2017 προς τον SSM υλοποιώντας συνολικές αναδιρθρώσεις ύψους €8,1 δισ. και συνεισφέροντας στο συνολικό αποτέλεσμα της Τράπεζας με μείωση των μη εξυπηρετούμενων δανείων (NPLs) κατά €4,3 δισ. και των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (NPEs) κατά €3,6 δισ.

## **ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΔΑΝΕΙΩΝ**

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 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 παρόμοιοι προφίλ κινδύνου.

Σύμφωνα με τα τεχνικά πρότυπα της EBA, προκειμένου ένα ρυθμισμένο δάνειο να αποχαρακτηριστεί ως ρυθμισμένο, απαιτείται να περάσουν τουλάχιστον 2 έως 3 έτη από τη στιγμή του χαρακτηρισμού του, να μην υπάρχουν καθυστερήσεις, ανησυχία για πλήρη αποπληρωμή, απομείωση ή εκ νέου ρύθμιση και να υφίστανται τακτές ουσιώδεις καταβολές τουλάχιστον στο διάστημα των τελευταίων 12 μηνών.

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.

Ο τομέας Αναδιρθρώσεων και Διαχείρισης Προβληματικού Χαρτοφυλακίου (Recovery Banking Unit, 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 χρησιμοποιούνται 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 Διαχείριση Κινδύνων Ομίλου παρακολουθεί τη διαδικασία των ρυθμίσεων και αξιολογεί τους σχετικούς κινδύνους ανά χαρτοφυλάκιο και τύπο ρύθμισης. Ειδικά, εντός της Διαχείρισης Πιστωτικού Κινδύνου ανατέθηκε η παρακολούθηση της γενικότερης διαχείρισης των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (ΜΕΑ) και ως εκ τούτου της αποτελεσματικότητας του RBU.

Πιο συγκεκριμένα, υπήρξε:

1. Παρακολούθηση της εξέλιξης 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.
2. Παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας της διαχείρισης Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων, η οποία επιτυγχάνεται μέσω:
  - παρακολούθησης της βιωσιμότητας και εξέλιξης των ρυθμίσεων,
  - παρακολούθησης των εισπράξεων και πλειστηριασμών,
  - παρακολούθησης εξέλιξης διαγραφών και πωλήσεων δανείων,
- ανάλυσης των επιμέρους χαρτοφυλακίων για τον εντοπισμό «Αποτελεσματικών/Μη Αποτελεσματικών» τύπων ρύθμισης για συγκεκριμένα χαρτοφυλάκια,
- εντοπισμού τμημάτων του χαρτοφυλακίου που ανήκουν σε κατηγορίες υψηλού κινδύνου.
3. Επικοινωνία με RBU προκειμένου να κοινοποιηθούν τα αποτελέσματα και να επισημανθούν περιοχές βελτίωσης.
4. Τακτική και έκτακτη (ad hoc) ενημέρωση των εμπλεκόμενων μονάδων και Επιτροπών για την εξέλιξη της διαχείρισης των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (NPE).

Ο Επικεφαλής της Διαχείρισης Κινδύνων ενημερώνεται κατ' ελάχιστο σε μηνιαία βάση για την εξέλιξη του χαρτοφυλακίου αρμοδιότητας RBU και εκφράζει τακτικά τη γνώμη του στην Επιτροπή Κινδύνων.

## ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ NON CORE ASSETS

Το 2017 σηματοδοτήθηκε από την απομόχλευση του Ομίλου Πειραιώς από διεθνείς δραστηριότητες και non core assets. Οι ενέργειες προς αυτή την κατεύθυνση αποτελούν δέσμευση τόσο στο πλαίσιο του Σχεδίου Αναδιάρθρωσης, όπως αυτό έχει συμφωνηθεί με τη Γενική Διεύθυνση Ανταγωνισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, όσο και από την εφαρμογή του στρατηγικού σχεδίου του Ομίλου "Agenda 2020". Υπό το πρίσμα αυτό, είχε πραγματοποιηθεί τον Νοέμβριο του 2015 η πώληση της Τράπεζας Πειραιώς Αιγύπτου στην Al Ahli Bank of Kuwait KSCP, και τον Δεκέμβριο του 2016 η ανακεφαλαιοποίηση της Τράπεζας Πειραιώς Κύπρου Λτδ από την εταιρεία Holding M. Sehnaoui SAL και πλήθος επενδυτών. Το 2017, υπεγράφησαν συμφωνίες πώλησης των θυγατρικών τραπεζών στη Ρουμανία και τη Σερβία, καθώς και των εταιρειών Hellenic Seaways και AVIS.

### PIRAEUS BANK ROMANIA

Στα τέλη Δεκεμβρίου 2017 η Τράπεζα Πειραιώς προχώρησε σε συμφωνία με την JC Flowers & CO για την πώληση του συνόλου του μετοχικού κεφαλαίου στη θυγατρική της στη Ρουμανία, Piraeus Bank Romania SA. Η συναλλαγή εγκρίθηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας Πειραιώς και το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας και αναμένεται να ολοκληρωθεί στο 1ο εξάμηνο του 2018 κατόπιν λήψης των σχετικών εγκρίσεων από τις αρμόδιες εποπτικές αρχές της Ρουμανίας. Η επίδραση της συναλλαγής στα εποπτικά κεφάλαια του Ομίλου είναι ουδέτερη. Σύμβουλος πώλησης ήταν η UBS.

## PIRAEUS BANK BEOGRAD

Στα μέσα Οκτωβρίου 2017, η Τράπεζα Πειραιώς κατέληξε σε συμφωνία πώλησης των τραπεζικών και leasing δραστηριοτήτων της στη Σερβία στη Direktna Banka AD, έναν τραπεζικό όμιλο της Σερβίας που αυξάνει δυναμικά την παρουσία του στην τοπική αγορά. Η πώληση αναμένεται να ολοκληρωθεί το 1ο εξάμηνο του 2018 μετά τη λήψη όλων των απαραίτητων εγκρίσεων και συνιστά ουδέτερη κεφαλαιακά πράξη για την Τράπεζα Πειραιώς. Σύμβουλος πώλησης ήταν η BNP Paribas.

## AVIS

Η Τράπεζα Πειραιώς διεξήγαγε διεθνή διαγωνισμό, με σύμβουλο τη Citibank, για την πώληση της συμμετοχής της στην εταιρεία 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.

## HELLENIC SEAWAYS

Τον Αύγουστο 2017 η Τράπεζα Πειραιώς προχώρησε σε συμφωνία με την Attica Group, θυγατρική εταιρεία του Marfin Investment Group, για την πώληση του 40,3% που κατείχε στην Hellenic Seaways, με ανταλλαγή μετοχών της Attica Group.

Πέρα από τις προαναφερθείσες πωλήσεις Τραπεζών και εταιρειών, πραγματοποιήθηκαν εντός του 2017 και πωλήσεις χαρτοφυλακίων από τις θυγατρικές εξωτερικού. Τον Ιούλιο του 2017, η Piraeus Bank Beograd προχώρησε σε συμφωνία για τη μεταβίβαση χαρτοφυλακίου μη εξυπηρετούμενων δανείων 47 τοπικών μεγάλων και μικρών/μεσαίων εταιρικών πελατών συνολικού ύψους €43 εκατ. Επιπρόσθετα, τον Δεκέμβριο 2017 η Τράπεζα Πειραιώς ΑΕ σε συνεργασία με την Piraeus Bank Romania ολοκλήρωσαν την πώληση χαρτοφυλακίου δανείων συνολικής αξίας €0,2 δισ. που προήλθαν από την αγορά της Ρουμανίας και πωλήθηκαν στον Όμιλο Kruk.

## ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Μετά τις παραπάνω πωλήσεις, το διεθνές δίκτυο του Ομίλου αποτελείται από τράπεζες στην Αλβανία, τη Βουλγαρία και την Ουκρανία, όπου ο συνολικός αριθμός Καταστημάτων ανέρχεται σε 131, το σύνολο Ενεργητικού σε €2.265 εκατ., τα συνολικά καθαρά δάνεια σε €949 εκατ. και οι συνολικές καταθέσεις σε €1.668 εκατ. Ο Όμιλος διαθέτει επίσης από ένα Κατάστημα στο Λονδίνο και τη Φρανκφούρτη και ένα γραφείο αντιπροσωπείας στη Μόσχα.

Δίκτυο Καταστημάτων	2017	2016
Αλβανία	39	39
Βουλγαρία	74	75
Ουκρανία	18	18
Λονδίνο	1	1
Φρανκφούρτη	1	1
<b>Σύνολο</b>	<b>133</b>	<b>134</b>

Βασικά Μεγέθη Εξωτερικού	2017	2016	Μεταβολή σε %
Ενεργητικό (€ δισ.)	3,2	5,4	-41%
Χορηγήσεις μετά από Προβλέψεις (€ δισ.)	1,5	2,7	-44%
Καταθέσεις (€ δισ.)	1,8	3,0	-40%
Εργαζόμενοι (#)	1.862	3.583	-48%

## BANK RELATIONS

Λειτουργώντας σε ένα αρνητικά μεταβαλλόμενο διεθνές περιβάλλον, όπου οι διατραπεζικές σχέσεις καταργούνται με ιδιαίτερη ευκολία λόγω της ανάγκης για μείωση των κινδύνων, οι δυνατότητες διεύρυνσης των τραπεζικών συνεργασιών είναι εξαιρετικά περιορισμένες. Οι αυξημένοι κανονιστικοί έλεγχοι και οι θεσμικοί περιορισμοί κάνουν τις τράπεζες να αποστρέφονται την ανάληψη κινδύνου, ενώ, παράλληλα, μεγάλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα που παραδοσιακά προσέφεραν ανταποκριτικές υπηρεσίες επαναπροσδιορίζουν τη στρατηγική και τους στόχους τους, με σαφή διάθεση συνεχούς μείωσης του αριθμού συνεργαζόμενων τραπεζών.

Στο εξαιρετικά αυτό δύσκολο και, κυρίως, ρευστό περιβάλλον, η Μονάδα Bank Relations κατάφερε, το 2017, όχι μόνο να διατηρήσει και να αναπτύξει τη συνεργασία που έχει με τις 1.300 συνεργαζόμενες τράπεζες και τους 130 ανταποκριτικούς λογαριασμούς, αλλά και να προσφέρει νέα προϊόντα και υπηρεσίες για την κάλυψη των αναγκών της πελατείας.

Υποστήριξε δυναμικά τις Μονάδες, τα Καταστήματα και τις θυγατρικές του Ομίλου στην ποιοτικότερη εκτέλεση των εργασιών τους αλλά και τα άλλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα στη συνεργασία τους με την Τράπεζα Πειραιώς. Αξιοσημείωτος ήταν ο ρόλος της Μονάδας και στην υποστήριξη των εμπορικών συναλλαγών με τράπεζες, καθώς και στην υλοποίηση των προγραμμάτων εμπορικής διευκόλυνσης της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων (European Investment Bank-EIB) και της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (European Bank for Reconstruction and Development-EBRD).

## PIRAEUS BANK BULGARIA

Το 1993 η Τράπεζα Πειραιώς ίδρυσε την Piraeus Bank Bulgaria, η οποία ήταν η πρώτη ξένη τράπεζα επί βουλγαρικού εδάφους. Στα τέλη του 2017, το δίκτυο αριθμούσε 74 Καταστήματα σε όλη την επικράτεια, με μερίδιο αγοράς της τάξης του 3% σε όρους δανείων και καταθέσεων.

Η Piraeus Bank Bulgaria βελτίωσε σημαντικά κατά το 2017 την προ προβλέψεων κερδοφορία της καθώς και τα καθαρά κέρδη μετά από φόρους. Αύξησε ελαφρώς τις καταθέσεις της και μείωσε σημαντικά το επίπεδο των μη εξυπηρετούμενων δανείων της. Η Τράπεζα διατηρεί υψηλά επίπεδα ρευστότητας, εκ των οποίων ένα μεγάλο μέρος τους επιστρέφεται στη μητρική.

Βασικά Οικονομικά μεγέθη Piraeus Bank Bulgaria	2017	2016	Μεταβολή
Ενεργητικό (€ εκατ.)	1.564	1.498	4%
Χορηγήσεις μετά από προβλέψεις (€ εκατ.)	715	745	-4%
Καταθέσεις (€ εκατ.)	1.160	1.106	5%
Καταστήματα (#)	74	75	-1%
Προσωπικό (#)	976	871	12%

## TIRANA BANK

Η Tirana Bank ξεκίνησε τις δραστηριότητές της στην Αλβανία τον Σεπτέμβριο του 1996 και ήταν η πρώτη ιδιωτική τράπεζα που λειτούργησε στη χώρα. Σήμερα διαθέτει 39 Καταστήματα σε όλη την επικράτεια και συγκαταλέγεται μεταξύ των μεγαλύτερων τραπεζών της χώρας.

Κατά το 2017, η Tirana Bank διατήρησε το ενεργητικό της και τις καταθέσεις της στα ίδια επίπεδα, με ιδιαίτερα υψηλά επίπεδα ρευστότητας, που μέρος τους επιστρέφεται στη μητρική.

Βασικά Οικονομικά Μεγέθη Tirana Bank	2017	2016	Μεταβολή
Ενεργητικό (€ εκατ.)	593	611	-3%
Χορηγήσεις μετά από Προβλέψεις (€ εκατ.)	181	188	-4%
Καταθέσεις (€ εκατ.)	455	466	-2%
Καταστήματα (#)	39	39	-
Προσωπικό (#)	445	436	2%

## 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 2017, το δίκτυο της JSC Piraeus Bank ICB αριθμούσε 18 Καταστήματα σε όλη τη χώρα και με υψηλή σε σχέση με το χαρτοφυλάκιο της κερδοφορία μετά από φόρους.

Βασικά Οικονομικά Μεγέθη JSC Piraeus Bank ICB	2017	2016	Μεταβολή
Ενεργητικό (€ εκατ.)	108	140	-23%
Χορηγήσεις μετά από Προβλέψεις (€ εκατ.)	53	38	39%
Καταθέσεις (€ εκατ.)	53	60	-12%
Καταστήματα (#)	18	18	-
Προσωπικό (#)	384	448	-14%

## ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ, ΛΟΝΔΙΝΟ

Το Κατάστημα της Τράπεζας Πειραιώς στο Λονδίνο λειτουργεί από το 1999 και εποπτεύεται από τις αρμόδιες τοπικές αρχές.

Το Κατάστημα εξειδικεύεται:

1. Στο personal banking και την παροχή εξειδικευμένων καταθετικών προϊόντων.
2. Στην παροχή στεγαστικών δανείων σε Έλληνες και Βρετανούς υπηκόους που διαμένουν στη Μεγάλη Βρετανία και ενδιαφέρονται, κυρίως, για την
3. απόκτηση ακίνητης περιουσίας σε Ελλάδα, Μεγάλη Βρετανία και στις λοιπές χώρες όπου έχει παρουσία ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς.
3. Στην υποστήριξη εργασιών της Τράπεζας Πειραιώς Ελλάδας και των θυγατρικών της.

Βασικά Οικονομικά Μεγέθη Κατάστημα Λονδίνου	2017	2016	Μεταβολή
Ενεργητικό (€ εκατ.)	765	930	-18%
Χορηγήσεις μετά από Προβλέψεις (€ εκατ.)	555	717	-23%
Καταθέσεις (€ εκατ.)	25	40	-37%
Κατάστημα (#)	1	1	-
Προσωπικό (#)	19	18	-

## ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ, ΦΡΑΝΚΦΟΥΡΤΗ

Το Κατάστημα της Φρανκφούρτης εντάχθηκε στον Όμιλο της Τράπεζας Πειραιώς μετά το Α΄ εξάμηνο του 2012, με την απόκτηση των υγιών στοιχείων της πρώην ΑΤΕbank και αποτελεί σήμερα τη μοναδική ελληνική τραπεζική παρουσία στη Γερμανία.

Το Κατάστημα προσφέρει καταθετικά προϊόντα, web banking, εργασίες επί εγγυητικών επιστολών, πληρωμές και εμβάσματα εσωτερικού και εξωτερικού, ενώ εστιάζει, κυρίως, στην προσέλκυση καταθέσεων Ελλήνων πελατών.

Βασικά Οικονομικά Μεγέθη Κατάστημα Φραγκφούρτης	2017	2016	Μεταβολή
Ενεργητικό (€ εκατ.)	166	174	-5%
Χορηγήσεις μετά από Προβλέψεις (€ εκατ.)	13	13	-
Καταθέσεις (€ εκατ.)	133	144	-8%
Κατάστημα (#)	1	1	-
Προσωπικό (#)	11	13	-15%

## PICAR ΑΕΕ

Η εταιρεία έχει αναλάβει την αξιοποίηση και εκμετάλλευση του Μεγάλου CityLink, 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 2052.

Οι χρήστες του πολυχώρου CityLink περιλαμβάνονται στους πλέον αξιόπιστους και γνωστούς στην ελληνική και παγκόσμια αγορά και προσδίδουν ιδιαίτερο κύρος στο συγκρότημα και στην εταιρεία.

Το Μέγαρο CityLink φιλοξενεί τα κεντρικά γραφεία της Τράπεζας Πειραιώς (καταλαμβάνουν επιφάνεια 13.200 τ.μ.), τα Αττικά Πολυκαταστήματα (εκτείνονται σε επιφάνεια 27.360 τ.μ.), τα πλήρως ανακαινισμένα θέατρα «Παλλάς», «Αλίκη» και «Μικρό Παλλάς» (επιφάνειας 8.300 τ.μ.) και το γνωστό Health Club Spa Holmes Place Athens (επιφάνειας 3.000 τ.μ.). Στο ισόγειο του Μεγάλου CityLink αναπτύσσονται οι πολυτελείς χώροι εστίασης Zonar's, Clemente, ενώ εντός της Στοάς Σπυρομήλιου λειτουργούν τα σύγχρονα εστιατόρια/καφέ Passaji, City Bistro και Bar de Theatre. Το Μέγαρο CityLink πλαισιώνουν επίσης και εμπορικά καταστήματα των γνωστότερων διεθνών και εγχώριων οίκων (Hermès, Cartier, Salvatore Ferragamo, Brooks Brothers, Replay, Καλογήρου, Haralás, Underarmour και Links of London).

Για το 2017, τα ετήσια έσοδα της εταιρείας από μισθώματα, σταθερά και μεταβλητά (λόγω τζίρου), ανήλθαν σε €21 εκατ. Το μεγαλύτερο μέρος των μισθωμάτων, σε ποσό €16,9 εκατ., προέρχεται από τα Αττικά Πολυκαταστήματα και την Τράπεζα Πειραιώς.

Η Picar συμμετέχει με ποσοστό 5,9% 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.

Γενικότερα, τα εμπορικά καταστήματα και τα θέατρα που λειτουργούν στους λειτουργικούς χώρους του Μεγάρου ΜΤΣ προσπαθούν, παρά την υφιστάμενη αρνητική οικονομική συγκυρία, να διατηρήσουν την πελατειακή τους βάση και πραγματοποιούν αναδιαρθρώσεις της λειτουργίας και των εξόδων τους για την παραγωγικότερη λειτουργία τους. Με την εφαρμογή των μειώσεων δημιουργούνται πλέον ανταγωνιστικές συνθήκες αγοράς, ενώ έχει επιτευχθεί και η πλήρης αξιοποίηση των χώρων του Μεγάρου CityLink, γεγονός που λειτουργεί θετικά για την προσέλκυση επισκεπτών με αυξανόμενα οφέλη για τις δραστηριοποιούμενες επιχειρήσεις του πολυχώρου.

## ΠΕΙΡΑΙΩΣ REAL ESTATE ΑΕ

Η Πειραιώς Real Estate ΑΕ είναι εταιρεία παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών ακίνητης περιουσίας και αποτελεί τη βασική συνιστώσα της δυναμικής παρουσίας του Ομίλου στον τομέα του Real Estate, ενώ παράλληλα ηγείται αριθμού άλλων θυγατρικών εταιρειών στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Η εταιρεία παρέχει όλο το φάσμα των υπηρεσιών για τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και τη διαχείριση ακίνητης περιουσίας. Το αντικείμενό της περιλαμβάνει εκτιμήσεις ακινήτων, υπηρεσίες διαχείρισης πώλησης και εκμίσθωσης ακινήτων, διοίκηση και παρακολούθηση κατασκευής έργων (project management & monitoring), διαχείριση λειτουργίας ακινήτων (project & facility management), καθώς και υπηρεσίες συμβούλου επενδύσεων.

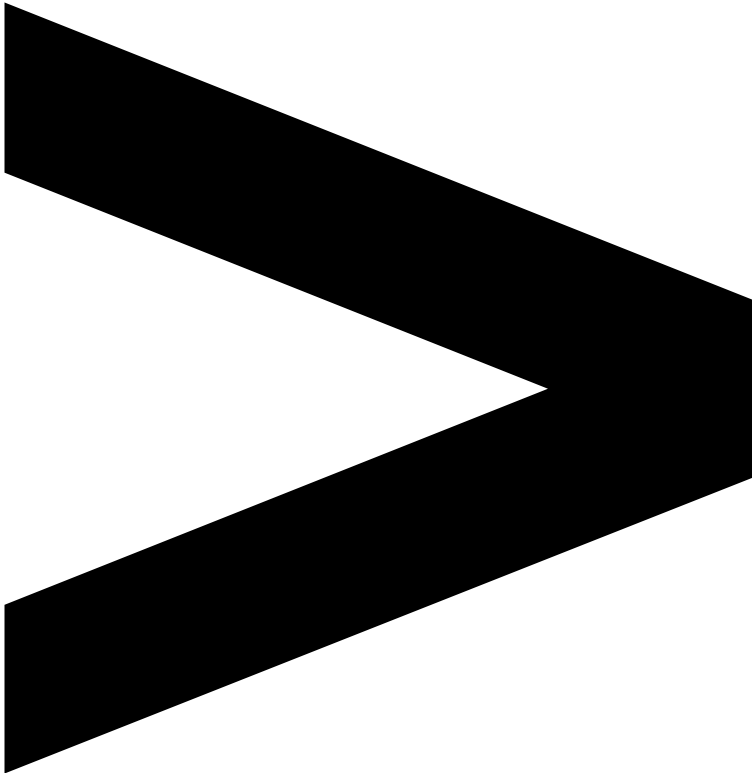
Το 2017 τα συνολικά έσοδα της εταιρείας ανήλθαν σε περίπου €6,5 εκ. εκ των οποίων ποσοστό περίπου 60% προήλθε από υπηρεσίες εκτίμησης ακινήτων, ποσοστό περίπου 15% προήλθε από υπηρεσίες διαχείρισης πώλησης και λοιπών συμβουλευτικών υπηρεσιών, ενώ τα υπόλοιπα έσοδα προήλθαν από υπηρεσίες έργων Project Management & Monitoring, από υπηρεσίες διαχείρισης εμπορικών κέντρων (Εμπορικό Κέντρο "CityLink" στην Αθήνα, Εμπορικό Κέντρο «Λιμάνι» στη Θεσσαλονίκη και Εμπορικό Κέντρο "Kosmopolis Park" στην Κομοτηνή), από την παροχή υπηρεσιών διοίκησης εταιρειών καθώς και από λοιπά Έσοδα.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η εταιρεία κατά το 2017 έχει προχωρήσει σε σημαντικές ενέργειες για την περαιτέρω ανάπτυξη των υπηρεσιών διαχείρισης πώλησης ακινήτων. Μέρος αυτών, και σε συνεργασία με την Τράπεζα Πειραιώς, αποτελεί και η διαχείριση της πρωτοποριακής ηλεκτρονικής πλατφόρμας δημοπρασιών properties4sale που αφορούν σε πώληση ακινήτων του Ομίλου.

Επιπλέον, η εταιρεία παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες διαχείρισης χαρτοφυλακίου ακινήτων και εξειδικευμένη τεχνογνωσία για να συνδράμει στην αξιοποίηση και διαχείριση του συνολικού χαρτοφυλακίου ακινήτων 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 εταιρίες 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.

Το 2017 η Τράπεζα  
Πειραιώς επιβεβαίωσε  
την τεχνολογική της  
υπεροχή, με την έναρξη  
λειτουργίας e-branches  
και της νέας winbank  
mobile app.



# Τεχνολογία, Οργάνωση και Κεντρικές Εργασίες

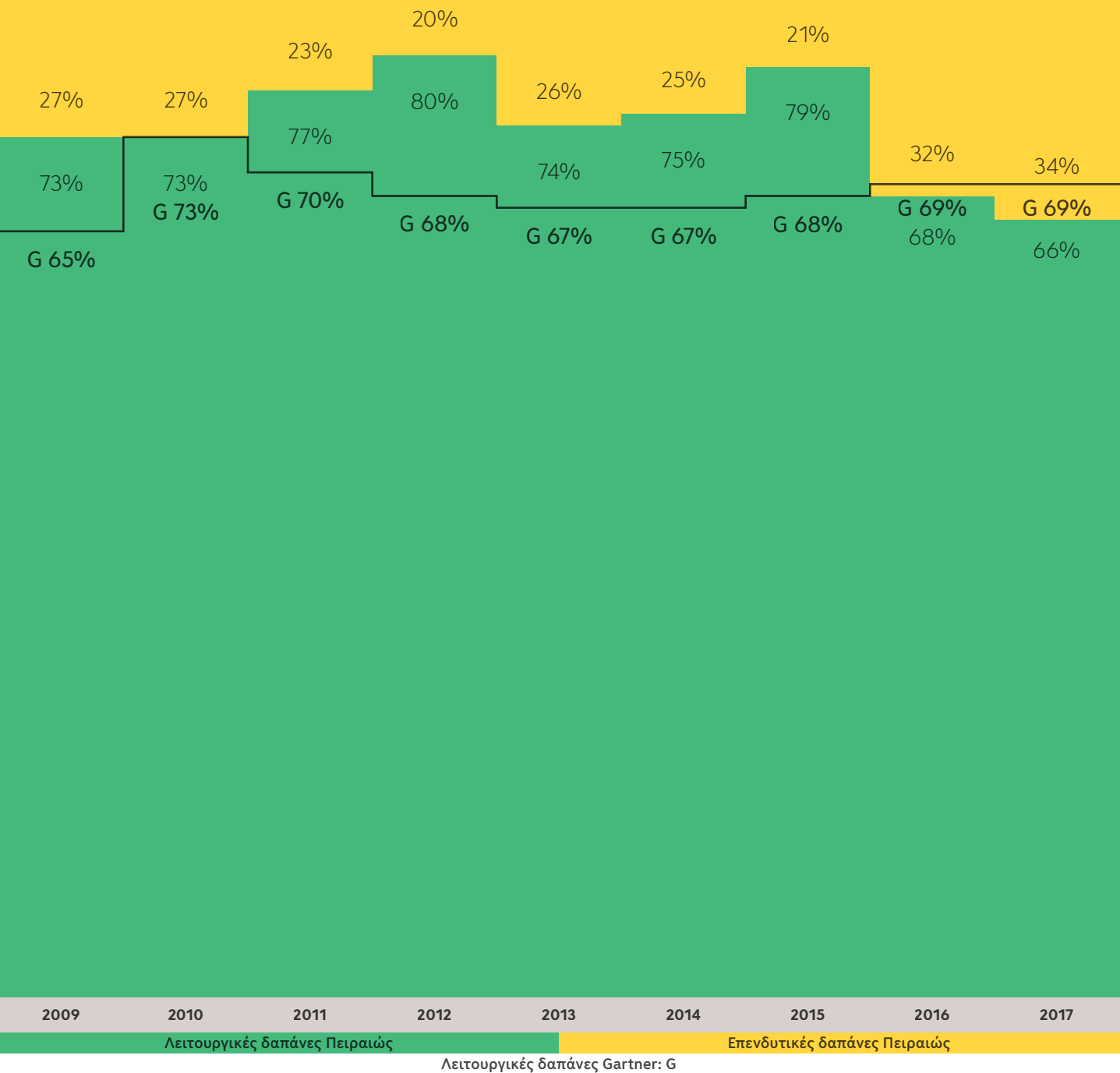
## ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΟΜΙΛΟΥ

Στο πλαίσιο της εναρμόνισης των προτεραιοτήτων της Μονάδας με το επιχειρησιακό πλάνο της Τράπεζας για το 2017, η Τεχνολογία Ομίλου επικεντρώθηκε σε έργα και δραστηριότητες, τα οποία ορίζονται από τις ακόλουθες συνιστώσες:

1. Συμμόρφωση με Θεσμικές Υποχρεώσεις και ικανοποίηση αιτημάτων πληροφόρησης των Εποπτικών Αρχών.
2. Υποστήριξη εργασιών διαχείρισης Αναδιαρθρώσεων και Προβληματικού Χαρτοφυλακίου.
3. Βελτίωση της Ποιότητας Λειτουργίας της Τράπεζας μέσω του αυτοματισμού και της μηχανογραφικής υποστήριξης εργασιών και διαδικασιών.
4. Αναβάθμιση Ποιότητας Εξυπηρέτησης των πελατών της Τράπεζας με την αξιοποίηση τεχνολογιών αιχμής και τη χρήση πρωτοποριακού εξοπλισμού, υποδομών και συστημάτων.
5. Διατήρηση της Τεχνολογικής Υπεροχής μέσω της αναβάθμισης των υποδομών, του εξοπλισμού και των εφαρμογών.

Ως αποτέλεσμα των παραπάνω, υλοποιήθηκε ένα σημαντικό πλήθος από κρίσιμα έργα, ενώ, όπως αποτυπώνεται στο ιστόγραμμα που ακολουθεί, οι επενδυτικές δαπάνες πληροφορικής εμφάνισαν αυξητική τάση για πέμπτη συνεχόμενη χρήση.

Επιπρόσθετα, η αναλογία μεταξύ επενδύσεων και εξόδων Πληροφορικής της Τράπεζας ταυτίζεται με τον αντίστοιχο μέσο όρο 320 χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων που παρουσιάζει σε παγκόσμια έρευνά του ο συμβουλευτικός οίκος Gartner, όπως φαίνεται και στο διάγραμμα που ακολουθεί.



**Αναλογία Λειτουργικών δαπανών έναντι Επενδυτικών δαπανών πληροφορικής για την Τράπεζα Πειραιώς**

## ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

### Innovation Center

#### 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 της νέας πλατφόρμας 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.

Η πλατφόρμα "rAPId LINK" δίνει τη δυνατότητα σε εταιρείες λογισμικού που διαθέτουν εφαρμογές 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 με τα APIs της πλατφόρμας 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

Επιβεβαιώνοντας την τεχνολογική της υπεροχή και πρωτοπορώντας για άλλη μία φορά, η Τράπεζα Πειραιώς δημιούργησε την πλατφόρμα απομακρυσμένης λήψης υπογραφών "Remote Signing" με τη χρήση ψηφιακών πιστοποιητικών QES (Qualified Electronic Signature).

Μέσω της πλατφόρμας αυτής καθίσταται δυνατή η λήψη πολλαπλών υπογραφών σε έγγραφα της Τράπεζας τόσο από τους πελάτες της όσο και από τους λειτουργούς της χωρίς αυτοί να χρειάζεται να μετακινηθούν από τον χώρο τους. Ειδικότερα υποστηρίζονται:

1. USB Tokens και Cloud Certificates.
2. Ειδοποιήσεις τόσο για τους πελάτες όσο και για τους λειτουργούς που πρέπει να υπογράψουν το εκάστοτε έγγραφο.
3. Αυτόματη αποθήκευση των υπογεγραμμένων εγγράφων στα συστήματα διαχείρισης εγγράφων της Τράπεζας.
4. Ενημέρωση των συστημάτων ή/και των χρηστών που εκκίνησαν τη διαδικασία λήψης υπογραφής εγγράφων για το αποτέλεσμα/εξέλιξη της διαδικασίας.
5. Πλήρη διαχείριση για τον εντοπισμό και ακύρωση της εκάστοτε διαδικασίας.

Οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται στον πελάτη μέσω της winbank από το ειδικό μενού «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.

### Συστήματα Πληρωμών και Καταθέσεων

1. Τη χρονιά που πέρασε έγιναν οι απαραίτητες τροποποιήσεις και επεκτάσεις στα συστήματα διαχείρισης εμβασμάτων προκειμένου να υποστηριχθεί η νέα υπηρεσία διατραπεζικών πληρωμών Instant Payments. Πρόκειται για έναν μηχανισμό πληρωμών οι οποίες διεξάγονται συνήθως μέσω κινητής τηλεφωνίας και ολοκληρώνονται άμεσα τη στιγμή της συναλλαγής. Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη σε 24ωρη βάση, 7 ημέρες την εβδομάδα και τα χρήματα αποστέλλονται και καθίστανται άμεσα διαθέσιμα στον τραπεζικό λογαριασμό του παραλήπτη.
2. Στο πλαίσιο της πλήρους διασύνδεσής τους με τις υποδομές της Τιμολόγησης, τα συστήματα Εμβασμάτων (PPS) αναβαθμίστηκαν σημαντικά.

Επαναξιολογήθηκαν τιμολογιακά και προϊόντικά μοντέλα, με αποτέλεσμα τα προϊόντα να μειωθούν σε αριθμό και να γίνουν πιο πλούσια και ευέλικτα σε ό,τι αφορά τα χαρακτηριστικά τους. Επιπλέον, δημιουργήθηκαν εξειδικευμένα μοντέλα τιμολόγησης ώστε να καλυφθούν οι ανάγκες επιλεγμένων ομάδων στόχευσης (target groups) πελατών.

3. Η εφαρμογή διαχείρισης διμερών συμφωνιών μέσω της οποίας υποστηρίζονται μισθοδοσίες εταιρειών διασυνδέθηκε με τις υποδομές της τιμολόγησης, επιτρέποντας έτσι τον εκσυγχρονισμό του μοντέλου τιμολόγησης σε μία εποχή που η ζήτηση του συγκεκριμένου προϊόντος αυξάνεται κατακόρυφα.
4. Ανταποκρινόμενοι στις νέες απαιτήσεις που προέκυψαν από το πλαίσιο των Capital Controls, έγιναν οι απαιτούμενες επεκτάσεις σε υποδομές της Τράπεζας ώστε να υποστηριχθούν άμεσα και με τον πλέον ενδεδειγμένο τρόπο οι νέες ή τροποποιημένες θεσμικές απαιτήσεις.
5. Διασυνδέθηκαν σε πραγματικό χρόνο τα συστήματα πληρωμών της Τράπεζας (Bill Payment System) με τα συστήματα Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, από τις αρχές Αυγούστου 2017, με σκοπό την υπό συνθήκες χρέωση των πελατών για πληρωμές οφειλών προς το Δημόσιο στα ταμεία της Τράπεζας. Υλοποιήθηκαν επίσης οι απαραίτητες επεκτάσεις για την υιοθέτηση του ενιαίου κωδικού πληρωμής (RF Creditor Reference) σύμφωνα με το ISO Standard 11649.
6. Με στόχο τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Τράπεζας και ταυτόχρονα τη

σημαντική μείωση του κόστους, υλοποιήθηκε το e-statement, σκοπός του οποίου είναι η μετάβαση από την έντυπη ενημέρωση των πελατών στην ηλεκτρονική. Εκτός από την ενημέρωση/προτροπή μέσα από τις σελίδες της winbank, έγιναν οι απαραίτητες βελτιώσεις και μορφοποιήσεις στη δομή των ηλεκτρονικών εντύπων, υλοποιήθηκαν τα notifications για την άμεση ενημέρωση του πελάτη στην έκδοση, καθώς επίσης δόθηκε η δυνατότητα ασφαλούς ενημέρωσης (μέσω winbank credentials) και σε αυτούς που μέχρι τώρα δεν επιθυμούσαν την ταχυδρομική αποστολή του εντύπου για λόγους ασφαλείας.

7. Με σκοπό την κάλυψη δύο νέων θεσμικών απαιτήσεων αναπτύχθηκαν δύο νέες συστημικές υποδομές:
  - Η πρώτη από αυτές υποστηρίζει το κύκλωμα των Επαγγελματικών Λογαριασμών, μέσω του οποίου, σε ημερήσια βάση, οι λογαριασμοί αυτοί οδηγούνται από την ΑΑΔΕ στις τράπεζες που ανήκουν, ελέγχονται και προωθούνται στις υπόλοιπες, δημιουργώντας έτσι σε όλες μία κοινή βάση.
  - Η δεύτερη υποδομή αφορά τη συλλογή των συναλλαγών που εμπίπτουν στον Ν.4446 /2016 προκειμένου να διαμορφωθεί το αφορολόγητο του πελάτη.
8. Εμπλουτίστηκε η λειτουργικότητα της εφαρμογής διαχείρισης Τραπεζικών Θυρίδων, γεγονός το οποίο, σε συνδυασμό με τη διασύνδεση της εφαρμογής με το Τιμολόγιο της Τράπεζας, βελτίωσε σημαντικά τόσο την ποιότητα της διαχείρισης όσο και την κερδοφορία του προϊόντος.

## Συστήματα υποστήριξης ATM/Καρτών/Switching

1. Υλοποίηση του προϊόντος FlyPos, το οποίο, όντας μία ελαφριά, εύχρηστη και η μικρότερη συσκευή POS της ελληνικής αγοράς, συσιστά την πρόταση της Τράπεζας για την κάλυψη με POS και την αποδοχή συναλλαγών με κάρτα για τους επαγγελματίες που μετακινούνται και πληρώνονται εκτός χώρου εργασίας. Η λύση υποστηρίζει αποστολή της απόδειξης με SMS στον πελάτη, καθώς και πλήρη έλεγχο των αποδείξεων του εμπόρου μέσω της winbank για επιχειρήσεις.
2. Ενημέρωση του πελάτη με το διαθέσιμο υπόλοιπο ανάληψης (λόγω Capital Controls) και της ημερομηνίας ισχύος του σε οθόνη ή/και στην απόδειξη του ATM κατά την εκτέλεση συναλλαγών ανάληψης και ερώτησης υπολοίπου.
3. Στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης του έργου Bank Wide Loyalty, προστέθηκε στα ATM η δυνατότητα χρήσης των πόντων "yellows" που έχει συλλέξει ο πελάτης, επιλέγοντας και εκτυπώνοντας κουπόνια "yellows" συνεργαζόμενων επιχειρήσεων.
4. Στο πλαίσιο της θεσμικής απαίτησης για παρακολούθηση των καταθέσεων χαρτονομισμάτων των 500 ευρώ, υλοποιήθηκε εφαρμογή για καθημερινή συλλογή της πληροφορίας από τις καταθέσεις που

γίνονται στα ATM με online καταθετήριο.

5. Ολοκληρώθηκε η υλοποίηση για τον υπολογισμό ποσού δαπανών που συμμετέχουν στη μείωση φόρου (αφορολόγητο καρτών).
6. Στις συσκευές easypay (APS) παρέχεται πλέον η δυνατότητα πληρωμής με δόσεις, με τη χρήση πιστωτικής κάρτας της Τράπεζας Πειραιώς.
7. Πληρωμή λογαριασμών με κάρτα στο easypay Point (POS) και νέα προϊόντα. Επεκτάθηκε η υπηρεσία easypay Point, μέσω της οποίας παρέχεται πλέον στους χρήστες η δυνατότητα εξόφλησης λογαριασμών μέσω τερματικών συσκευών POS που είναι εγκατεστημένες στα σημεία των συνεργατών της υπηρεσίας, προσφέροντας πλέον τη δυνατότητα χρήσης πιστωτικών, χρεωστικών και προπληρωμένων καρτών όλων των τραπεζών.
8. Ενεργοποίηση προπληρωμένης κάρτας μέσω IVR.
  - Υλοποιήθηκε η διαδικασία ενεργοποίησης προπληρωμένων καρτών με τη χρήση του συστήματος διαδραστικής φωνητικής απόκρισης (IVR). Με τη λειτουργία αυτή παρέχεται στους πελάτες της Τράπεζας ένα εναλλακτικό κανάλι εξυπηρέτησης, εύκολο στη χρήση του.

## Συστήματα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Η υπηρεσία winbank web banking εμπλουτίστηκε και το 2017 με νέες δυνατότητες και λειτουργίες, καλύπτοντας ολοένα και μεγαλύτερο εύρος τραπεζικών συναλλαγών. Οι σημαντικότερες από αυτές συνοψίζονται στα εξής:

### *Υπηρεσία e-statement*

Απευθύνεται σε ιδιώτες πελάτες και αφορά λογαριασμούς, δάνεια και πιστωτικές κάρτες. Τα αντίγραφα κινήσεων εκδίδονται σε ηλεκτρονική μορφή, είναι άμεσα διαθέσιμα και παρέχονται με δυνατότητα ιστορικότητας έως 24 μηνών. Έτσι αποφεύγονται τυχόν καθυστερήσεις μέσω ταχυδρομείου, διευκολύνεται η ταξινόμησή τους και παράλληλα επιτυγχάνεται η προστασία του περιβάλλοντος, εξοικονομώντας μεγάλες ποσότητες χαρτιού και ενέργειας. Επιπροσθέτως, για την εξυπηρέτηση Ελεύθερων Επαγγελματιών και Επιχειρήσεων αναπτύχθηκε η υπηρεσία POS Transactions e-statements, μέσω της οποίας οι έμποροι και οι ελεύθεροι επαγγελματίες ενημερώνονται για την έκδοση του statement των συναλλαγών τους μέσω POS.

### *Κινήσεις Λογαριασμών σε format MT940*

Συμπληρωματικά με την υπηρεσία e-statement, τόσο σε ιδιώτες όσο και σε επιχειρήσεις, παρέχεται η δυνατότητα παραλαβής των κινήσεων των λογαριασμών και μέσω e-mail. Η εν λόγω ηλεκτρονική αποστολή εμπλουτίστηκε και με αρχεία τύπου swift MT940 με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση των εταιρικών πελατών.

### *IRIS 24/7 Payment*

Η υπηρεσία IRIS 24/7 Payment παρέχει τη δυνατότητα άμεσης αποστολής χρημάτων σε τρίτους, γνωρίζοντας μόνο τον αριθμό κινητού τηλεφώνου ή το ΑΦΜ τους. Βασικό πλεονέκτημα, εκτός από την ευκολία (αφού δεν απαιτείται ο χρήστης να γνωρίζει τον αριθμό λογαριασμού τρίτου), είναι το χαμηλό κόστος και η παραλαβή των χρημάτων μέσα σε λίγα δευτερόλεπτα από τον παραλήπτη.

### *Πληρωμές με Προπληρωμένες Κάρτες*

Ενεργοποίηση της δυνατότητας διενέργειας πληρωμών με χρήση επαναφορτιζόμενων προπληρωμένων καρτών.

### *Νέα Πλατφόρμα Ελληνικού και Ξένου Χρηματιστηρίου*

Ακολουθώντας τη γενικότερη φιλοσοφία και τις βασικές αρχές λειτουργίας της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής, υλοποιήθηκε νέα πλατφόρμα διενέργειας συναλλαγών στο ελληνικό και τα ξένα χρηματιστήρια. Η επανασχεδιασμένη πλατφόρμα προσφέρει ένα φιλικό και εύχρηστο περιβάλλον, παρέχοντας στον χρήστη τη δυνατότητα πρόσβασης από διαφορετικού τύπου συσκευές (pc, κινητό και tablet).

### *Piraeus Trade Finance*

Με τη συγκεκριμένη υπηρεσία, οι Επιχειρηματικοί Πελάτες Ηλεκτρονικής Τραπεζικής μπορούν να προσπελάσουν την ηλεκτρονική πλατφόρμα Piraeus Trade Finance με σκοπό την αυτοματοποίηση των εργασιών τους και την καλύτερη εξυπηρέτησή τους.

### *Συστάσεις από Εξωτερικούς Συνεργάτες*

Στο πλαίσιο δράσεων του ΕΣΠΑ, δόθηκε σε εξωτερικούς συνεργάτες η δυνατότητα καταχώρισης συστάσεων πελατών τους με σκοπό τη χορήγηση Εγγυητικής Επιστολής ή/και χρηματοδότησης. Οι συστάσεις καταχωρίζονται μέσω winbank και στη συνέχεια δρομολογούνται για εξυπηρέτηση στο αρμόδιο Κατάστημα.

### *Remote Signing*

Με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της winbank, η Τράπεζα Πειραιώς υλοποίησε υπηρεσία

Ηλεκτρονικών Υπογραφών, δίνοντας τη δυνατότητα σε ιδιώτες και επιχειρήσεις να χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τους ταυτότητα (eIDs) για να υπογράφουν ηλεκτρονικά έγγραφα και συναλλαγές. Με τη συγκεκριμένη υποδομή, και σε αντίθεση με ένα πλήθος εργασιών που στην προηγούμενη κατάσταση οι πελάτες έπρεπε να επισκεφτούν κάποιο Κατάστημα για να τις ολοκληρώσουν, οι πελάτες είναι σε θέση πλέον να υπογράφουν εξ αποστάσεως αλλά και να παρακολουθούν την πορεία των εγγράφων όταν απαιτούνται περισσότερες από μία υπογραφές.

### *Online εγγραφή στη winbank*

Καθοδηγούμενοι από τις ανάγκες των πελατών για περαιτέρω self service εξυπηρέτηση, υλοποιήθηκε η δυνατότητα εγγραφής στη winbank από απόσταση με εύκολο και δωρεάν τρόπο. Η ολοκλήρωση της εγγραφής επιβεβαιώνεται από το αυτόματο σύστημα αναγνώρισης ομιλίας (IVR) της Τράπεζας Πειραιώς, με αποτέλεσμα ο πελάτης να έχει άμεση και εύκολη πρόσβαση στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.

### *Επεκτάσεις winbank Fraud Detection*

Στο πλαίσιο βελτιώσεων της υπηρεσίας winbank Fraud Detection και με χρήση υποδομών Big Data, υλοποιήθηκαν νέα εργαλεία για την ενίσχυση του πλαισίου ασφαλείας των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Μέσω συγκεκριμένων εργαλείων, οι Fraud Analysts μπορούν να εντοπίζουν άμεσα ύποπτες συναλλαγές και να μπλοκάρουν πελάτες/συναλλαγές. Επιπλέον, υλοποιήθηκαν και μηχανισμοί αυτόματου κλειδώματος πελατών, χωρίς παρέμβαση χειριστών, όταν επιβεβαιωμένα διαπιστωθεί παράνομη δραστηριότητα (phishing/περιστατικά κακόβουλου λογισμικού).

### *Mobile Banking*

Η Τράπεζα Πειραιώς, σταθερή στον σχεδιασμό και ανάπτυξη νέων πρωτοποριακών υπηρεσιών, παρουσίασε το ανανεωμένο winbank Mobile app, με νέο εύχρηστο σχεδιασμό και πλοήγηση που επιτρέπει ευκολότερη χρήση και εξαιρετική εμπειρία εκτέλεσης τραπεζικών συναλλαγών. Το νέο winbank mobile app προσφέρει διαύγεια στην απεικόνιση των οικονομικών πληροφοριών των πελατών, τους βοηθάει να αναγνωρίζουν και να διαχειρίζονται εύκολα την οικονομική τους κατάσταση, καθώς και να πραγματοποιούν γρήγορα και με απλό τρόπο τις καθημερινές συναλλαγές τους, τηρώντας παράλληλα τα αυστηρότερα πρότυπα ασφάλειας. Με την ανανεωμένη winbank mobile banking εφαρμογή, η Τράπεζα Πειραιώς διακρίθηκε παγκοσμίως για τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Τραπεζικής, αποσπώντας τον τίτλο "Best Consumer Digital Bank for Mobile Banking App in Western Europe for 2017" στα Global Finance Awards 2017. Η εν λόγω υπηρεσία εμπλουτίστηκε με νέες δυνατότητες και υπηρεσίες, όπως:

1. Νέο τρόπο πρόσβασης (quick login) στις τραπεζικές υπηρεσίες με αναγνώριση προσώπου (Face ID), αξιοποιώντας τις νέες τεχνολογίες ταυτοποίησης με χρήση βιομετρικών μεθόδων.
2. Δυνατότητα προσαρμογής της εφαρμογής, σε σχέση με τις λειτουργίες που διαθέτει, ώστε οι πελάτες να μπορούν να την προσαρμόζουν δυναμικά στις εκάστοτε ανάγκες τους.
3. Αυτόματη λήψη και συμπλήρωση του κωδικού extra PIN (με χρήση Push Notifications) για την επικύρωση των συναλλαγών, απλουστεύοντας έτσι τη διαδικασία εκτέλεσης εγχρήματων συναλλαγών και διατηρώντας στο μέγιστο το επίπεδο ασφαλείας.
4. Νέα υπηρεσία IRIS Online Payments, μέσω της οποίας παρέχεται άμεσα η δυνατότητα μεταφοράς χρημάτων και πίστωσης λογαριασμού του δικαιούχου σε τρίτη τράπεζα στην Ελλάδα. Οι υποχρεώσεις προς τρίτους καλύπτονται άμεσα με χαμηλό κόστος, χωρίς χάσιμο χρόνου και χωρίς καμία επιβάρυνση για τον δικαιούχο.
5. Αναλυτική πληροφόρηση για τις κινήσεις που έχουν πραγματοποιηθεί μέσω καρτών ή/και λογαριασμών και συμμετέχουν στο «χτίσιμο» του αφορολόγητου. Οι πελάτες έχουν πλέον στη διάθεσή τους ένα χρήσιμο εργαλείο για τον υπολογισμό των ελάχιστων δαπανών που απαιτούνται βάσει του ετήσιου φορολογητέου εισοδήματος.

Η Τράπεζα Πειραιώς, δίνοντας επίσης ιδιαίτερη έμφαση στην υποστήριξη των επιχειρήσεων που έχουν ενταχθεί σε προγράμματα ενίσχυσης ή που δείχνουν έντονο ενδιαφέρον να ενισχυθούν κατά την υλοποίηση των επενδυτικών τους σχεδίων με κάποιο αναπτυξιακό πρόγραμμα, δημιούργησε την πρωτοποριακή διαδικτυακή πύλη ενημέρωσης *360funding.gr*. Το portal περιλαμβάνει πληροφορίες και στοιχεία για όλες τις ευκαιρίες χρηματοδοτικής ενίσχυσης, εθνικές και ευρωπαϊκές, με στόχο να ενημερώνει τις ελληνικές επιχειρήσεις για τις

υπάρχουσες δυνατότητες. Το *360funding.gr* απευθύνεται στο ευρύτερο πελατειακό κοινό της Τράπεζας Πειραιώς, δηλαδή σε όλες τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, ελεύθερους επαγγελματίες και αγρότες, αλλά και ιδιώτες που επιθυμούν να ξεκινήσουν μία επιχειρηματική δραστηριότητα. Μέσω του portal παρέχεται η δυνατότητα στις επιχειρήσεις να εντοπίζουν γρήγορα και εύκολα το κατάλληλο πρόγραμμα που ανταποκρίνεται στις επενδυτικές τους ανάγκες με τη χρήση εξειδικευμένης μηχανής αναζήτησης, με παράλληλη ενημέρωση για τα εξειδικευμένα προϊόντα και υπηρεσίες της Τράπεζας Πειραιώς που συνδυάζονται με τα επιδοτούμενα προγράμματα, όπως το Πειραιώς Επιχειρείν 360°, καθώς και τα εκάστοτε χρηματοδοτικά εργαλεία.

Εμπλουτίστηκε η υπηρεσία Check In Class app με τη νέα λειτουργικότητα "Notes", μέσω της οποίας οι φοιτητές-χρήστες έχουν τη δυνατότητα να ανταλλάσσουν με τους συμμαθητές τους τις σημειώσεις των μαθημάτων τους. Η διαδικασία είναι απλή, ενώ έχει ήδη αναρτηθεί στην εφαρμογή κατάλογος 35.000 μαθημάτων που αποτελούν τα προγράμματα σπουδών 500 Τμημάτων από 68 Εκπαιδευτικά Ιδρύματα Ανώτατης και Ανώτερης Εκπαίδευσης.

## Credit Systems

1. Δημιουργία πλατφόρμας καταχώρισης συστάσεων πελατών και περιοδικός υπολογισμός και απόδοση προμηθειών των μικρών επιχειρήσεων από εξωτερικούς συνεργάτες για αίτηση συμμετοχής σε αναπτυξιακά προγράμματα (χρηματοδότηση ή και έκδοση Εγγυων Επιστολών).
2. Διασυνδέθηκε η διαδικασία καταχώρισης αιτημάτων Στεγαστικών και Καταναλωτικών δανείων εξασφαλίζοντας τη ροή προσμείωσης ακινήτου.
3. Εμπλουτισμός της πλατφόρμας διαχείρισης αιτήσεων εμπόρων με τη νέα λειτουργικότητα του Instant Credit για δάνεια μέχρι και 800 ευρώ. Δημιουργήθηκε νέο προϊόν για τη χρηματοδότηση αγοράς μεταχειρισμένου αυτοκινήτου από ιδιώτες. Υλοποιήθηκαν κανόνες αυτόματης διαγραφής αιτήσεων και διασύνδεσης για την αναζήτηση αξίας οχημάτων μέσω με το *www.car.gr*.
4. Βελτιστοποίηση της διαδικασίας αυτοματοποιημένου υπολογισμού Monthly Disposal Income και των κανόνων της αυτοματοποιημένης Αξιολόγησης Αιτημάτων σύμφωνα με όσα ορίζει η νέα Πιστωτική Πολιτική Ιδιωτών. Με τη συγκεκριμένη υλοποίηση υποστηρίζονται αυτόματοι υπολογισμοί χωρίς παρέμβαση εγκριτικού.
5. Διασυνδέθηκε το σύστημα Loan Origination System με το Portal του Trade Innovation για Εγγυητικές Επιστολές και Εγγύες Πιστώσεις, όπου το Portal ανοίγει αυτόματα την αντίστοιχη αίτηση στο LOS ταυτόχρονα με αυτή στο Trade Innovation.
6. Υλοποιήθηκε νέα υποδομή πλήρους αυτοματοποίησης της διαδικασίας υποβολής και επεξεργασίας αιτημάτων Μικρών Επιχειρήσεων και Ελεύθερων Επαγγελματιών. Η νέα υποδομή αυτοματοποιεί τη διαδικασία χορήγησης νέου δανειακού προϊόντος με την υποβολή του αιτήματος και την επεξεργασία αυτού μέσω της αυτόματης δημιουργίας αντίστοιχης εγγραφής σύμβασης στο σύστημα καλυμμάτων CSS, αυτοματοποιημένη συμπλήρωση και δημιουργία των συμβατικών εντύπων, εκτύπωσή τους και, τέλος, άμεση εκταμίευση μέσω LOS και διασύνδεση του με το σύστημα δανείων LS από το ίδιο το Κατάστημα προέλευσης του αιτήματος.
7. Με σκοπό την αυτοματοποίηση παραγωγής Position, υλοποιήθηκε στην εφαρμογή LOS ένα πλήθος βελτιώσεων λειτουργικότητας.
8. Στο πλαίσιο της υποχρέωσης συμμόρφωσης της Τράπεζας με την οδηγία της ΤτΕ, μέσω ΠΕΕ 102, υλοποιήθηκε εξειδικευμένη λειτουργικότητα στο σύστημα Καλυμμάτων και Εξασφαλίσεων CSS για την καταχώριση στοιχείων ρευστοποίησης τόσο σε επίπεδο ακινήτου όσο και σε επίπεδο Collateral, η οριστικοποίηση των οποίων πραγματοποιείται με την υποστήριξη διττού ελέγχου. Τα στοιχεία ρευστοποίησης εξάγονται σε καθημερινή και μηνιαία βάση και τροφοδοτούν το σύστημα Middle Tier II.
9. Υλοποιήθηκε νέα Λειτουργικότητα στη Διαχείριση Συμβάσεων στο Σύστημα Καλυμμάτων και Εξασφαλίσεων (CSS) για την απεικόνιση της ένδειξης UCM για την αυτόματη εξαίρεση από τα NPLs. Οι UCM πληροφορίες εξάγονται σε καθημερινή και μηνιαία βάση και τροφοδοτούν το σύστημα Middle Tier II.

## Συστήματα Πιστοδοτήσεων

1. Αναπτύχθηκε νέα λειτουργικότητα μεταφοράς δανείου σε οριστική καθυστέρηση με δυνατότητα αυτοματοποίησης των λογιστικών εγγραφών.
2. Αναπτύχθηκε λειτουργικότητα για την παρακολούθηση του Ν.3869, που περιλαμβάνει τη διαχείριση προσωρινών διαταγών και οριστικών αποφάσεων, τον μηχανισμό πληρωμής δανείων προσωρινών αποφάσεων, την αυτοματοποίηση ανοίγματος δανείων ρύθμισης βάσει οριστικής απόφασης, τη σχεδίαση ειδικής καρτέλας κινήσεων και εμπλουτισμένη ενημέρωση ICE.
3. Υλοποιήθηκαν λειτουργικότητες για την υποστήριξη

- νών προϊόντων ρυθμίσεων με αυτόματο άνοιγμα αιτήσεων LS από το EFS, σύνθετων προϊόντων –όπου τα δευτερεύοντα προϊόντα οδηγούνται σε διαγραφή με την αποπληρωμή του βασικού προϊόντος–, υπολοίπων δανείου ειδικού τύπου (off balance) που οδηγούνται σε διαγραφή μετά την αποπληρωμή του on balance ποσού.
4. Προστέθηκε νέα λειτουργικότητα στο interface του LS για τη διαχείριση των εκχωρημένων ασφαλιστηρίων.
  5. Υλοποιήθηκε μία νέα κατηγοριοποίηση και αντιστοίχιση των συναλλαγών (χρεώσεις και πιστώσεις) των δανείων με την κωδικοποίηση που είναι απαραίτητη για την εξαγωγή εποπτικών αναφορών (ΠΕΕ 102).

## Συστήματα Collections

1. Ολοκληρώθηκαν σημαντικά έργα στο σύστημα EFS Retail, όπως η αυτοματοποίηση εργασιών Νομικών Ενεργειών, η βελτίωση servicing platform Νομικών Ενεργειών, η Εναρμόνιση του EFS με NPE Strategy, η εφαρμογή του νέου Κώδικα Δεοντολογίας και η χρήση του EFS από τα Καταστήματα (BROs).
2. Υλοποιήθηκαν σημαντικές επεκτάσεις λειτουργικότητας ώστε να καλυφθούν οι νέες απαιτήσεις που προέκυψαν από την αναπροσαρμογή ρυθμίσεων, την αποστολή επιστολών του νέου Κώδικα Δεοντολογίας, τη χρήση του EFS από Retail Officers και τη διαχείριση χαρτοφυλακίου του Ν.3869.
3. Υλοποιήθηκαν σημαντικές επεκτάσεις λειτουργικότητας στο σύστημα EFS Corporate προκειμένου να καλυφθούν νέες απαιτήσεις που προέκυψαν στο πλαίσιο συμβατότητας με την ΠΕΕ 102, τροποποίηση στη λειτουργικότητα «Συνάθροιση Ακινήτων», έρευνα κινητής και ακίνητης περιουσίας, τροποποίηση στη λειτουργικότητα «Επαναληπτικός Πλειστηριασμός», υλοποίηση ενημέρωσης ρυθμίσεων αλλά και τις διασυνδέσεις με τις εφαρμογές RTM, GEOBANKING, CSS.

## Συστήματα Risk Management

Το 2017 ήταν μία άκρως απαιτητική χρονιά, μέσα στην οποία η Τράπεζα κλήθηκε να ανταποκριθεί σε σειρά έργων που συνδέονται με νέες και υπάρχουσες εποπτικές οδηγίες αλλά και σε κρίσιμες εσωτερικές απαιτήσεις που συνδέονται με τους στρατηγικούς στόχους του Ομίλου.

Κομβικό ρόλο στα παραπάνω έπαιξε ο εμπλουτισμός του Risk Data Mart, αφενός με νέα δεδομένα όπως χρεώσεις/πιστώσεις δανειακών συστημάτων, πιστωτικά υπόλοιπα credit cards, legal actions επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου, δεδομένα νομικής προστασίας πελατών, δάνεια Multifin και πολλά άλλα, αφετέρου με νέους και βελτιωμένους μηχανισμούς υπολογισμών όπως νέοι αλγόριθμοι collateral allocation, αλλαγές στο μηνιαίο αλλά και τριμηνιαίο αλγόριθμο υπολογισμού NPE.

Στο πλαίσιο υιοθέτησης των απαιτήσεων Δ.Π.Χ.Α. 9, εγκαταστάθηκε και παραμετροποιήθηκε το σύστημα υπολογισμού και διαχείρισης προβλέψεων Moody's Risk Confidence, ενώ παράλληλα εμπλουτίστηκε σημαντικά η λειτουργικότητα του συστήματος Individual Impairment.

Επίσης, υλοποιήθηκε λύση για την υποστήριξη του πλαισίου ANACREDIT του οποίου η δοκιμαστική (αλλά υποχρεωτική) φάση άρχισε μέσα στο 2017, ενώ ταυτόχρονα ξεκίνησε το έργο εγκατάστασης και παραμετροποίησης της τελικής λύσης της Τράπεζας μέσω του Transaction Reporting Tool της Moody's.

Παράλληλα, εμπλουτίστηκε με νέα λειτουργικότητα και «βιομηχανοποίηση» της υπάρχουσας λύσης για την αναφορά ΠΕΕ 102 προς την ΤτΕ.

Επιπλέον, δημιουργήθηκε web εργαλείο υπολογισμού του περιθωρίου τιμολόγησης πιστωτικού κινδύνου (RBP-Risk Based Pricing). Το εργαλείο παρέχει online υπολογιστή του RBP για στεγαστικά και SME δάνεια, τα back-office εργαλεία παραμετροποίησης του τρόπου υπολογισμού καθώς επίσης και εργαλεία παρακολούθησης του ιστορικού των επιλύσεων που έχουν πραγματοποιηθεί. Παράλληλα, προσφέρει τη δυνατότητα διασύνδεσης με άλλα συστήματα της Τράπεζας για τον ανά περίπτωση υπολογισμό του επιθυμητού περιθωρίου χορήγησης. Επί του παρόντος, η διασύνδεση έχει πραγματοποιηθεί με τα συστήματα LOS και Velti.

Τέλος, δημιουργήθηκε εργαλείο υπολογισμού του Σταθμισμένου Έναντι Κινδύνου Ενεργητικού, ενώ αναπτύχθηκε και εγκαταστάθηκε το NPE Forecaster Tool μέσω του οποίου υπολογίζεται και αναφέρεται στην ΤτΕ η μελλοντική εξέλιξη των ανοιγμάτων NPEs της Τράπεζας.

## Συστήματα Business Process Management

1. Υλοποιήθηκε workflow σε περιβάλλον Arripan για την αυτοματοποίηση της διαδικασίας Προσημείωσης Ακινήτων, πλήρως διασυνδεδεμένο με τα εσωτερικά συστήματα Αιτήσεων Δανείων (LOS & Velti).
2. Υλοποιήθηκαν προσαρμογές σε υφιστάμενες προγραμματιστικές δομές του Arripan, με σκοπό την υποστήριξη της νέας λειτουργικής δομής του Δικτύου της Τράπεζας (Hub & Spoke).
3. Με γνώμονα τη βελτίωση της παραγωγικότητας, ανασχεδιάστηκαν οι διαδικασίες Αποδόσεων Κατασχετηρίων και ενσωματώθηκαν στο παραγωγικό περιβάλλον.
4. Με σκοπό την τεχνολογική τους αναβάθμιση ώστε να είναι συμβατές με τον νέο τρόπο σχεδιασμού της Arripan (Sail/Tempo), ανασχεδιάστηκαν οι διαδικασίες Χρηματοποστολών καθώς και η αντίστοιχη διαδικασία Χορήγησης Υπογραφής.
5. Εμπλουτίστηκε η εφαρμογή Merchant Acquiring με νέες λειτουργικότητες όπως υποστήριξη FlyPos, Instant Pos (παράδοση τερματικού από το Κατάστημα στον πελάτη), βελτιώσεις της αυτόματης αξιολόγησης αιτήσεων, μαζικές εγκρίσεις αιτήσεων με προκαθορισμένα κριτήρια με σκοπό την ταχύτερη διεκπεραίωσή τους.
6. Στο πλαίσιο πληροφόρησης για παρακολούθηση POS Profitability μέσω των συναλλαγών από το Merchant Acquiring υλοποιήθηκαν Business Activity Monitoring Dashboards καθώς και Reporting Tool.
7. Δρομολογήθηκε η αναβάθμιση της πλατφόρμας Arripan σε νεότερη έκδοση.

## Συστήματα Business Intelligence και Customer Relationship Management

### Balanced Scorecard Δικτύου

1. Η εφαρμογή ΠΥΞΙΔΑ επικαιροποιήθηκε με νέους δείκτες (βασικούς και υποστηρικτικούς) και υποστηρίζει πλήρως τη νέα οργανωτική δομή του Δικτύου Καταστημάτων (Κεντρικά/Δορυφόροι/Αυτόνομα Καταστήματα).
2. Δημιουργήθηκαν εβδομαδιαίες αναφορές (Weekly Huddles), οι οποίες απεικονίζουν βασικά μετρήσιμα συγκρινόμενα με τον στόχο και υποστηρίζουν τις εβδομαδιαίες συναντήσεις που πραγματοποιούνται στα Καταστήματα.
3. Δημιουργήθηκαν υποδομή και αναφορές για την πληροφόρηση σχετικά με τα rallies που «τρέχουν» κατά τη διάρκεια του έτους στο Δίκτυο Καταστημάτων.
4. Υλοποιήθηκε το Βαρόμετρο Καταστήματος, αναφορά που εκθέτει τις απαντήσεις των συναδέλφων των καταστημάτων στο ερωτηματολόγιο σχετικά με το νέο οργανωτικό σχήμα, τις διαδικασίες και τις αρμοδιότητες.
5. Χρησιμοποιήθηκε το δυναμικό περιβάλλον του Power BI για τη δημιουργία near real time αναφορών σχετικά με το σύστημα ουρών αναμονής στα Καταστήματα (NemoQ).

Οι αναφορές των επιχειρηματικών κέντρων, οι οποίες έχουν φανεί ιδιαίτερα χρήσιμες για την παρακολούθηση της αντίστοιχης πελατείας, εμπλουτίστηκαν με στοιχεία αλλά και επιπλέον αναφορές. Ιδιαίτερη μνεία αξίζει να γίνει στο «Πλάνο πελάτη», αναφορά η οποία συγκεντρώνει όλα τα μεγέθη κάθε πελάτη συγκρινόμενα με τον στόχο.

### Datamart Καρτών

Ολοκληρώθηκε η πρώτη φάση του Datamart καρτών, το οποίο αποτελείται από βάση δεδομένων που συγκεντρώνει όλα τα in score στοιχεία όλων των καρτών, καθώς και από κύβους πληροφόρησης ανά είδος κάρτας.

Υλοποιήθηκε πλατφόρμα παρακολούθησης επιλεγμένων KPIs καρτών σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές παρακολούθησης της απόδοσης.

Παράλληλα, πραγματοποιήθηκαν αλλαγές και συγκεκριμένα στο σύστημα Piraeus Performance Management (PPM) στη διαδικασία φόρτωσης των δεδομένων από το Data Warehouse προκειμένου να υπάρξει βελτιστοποίηση απόδοσης της εφαρμογής. Επίσης, αυξήθηκε ο ιστορικός όγκος συναλλαγών στα δύο χρόνια.

Οι αλλαγές αυτές μείωσαν τον χρόνο καθημερινής επαναφόρτισης των δεδομένων στο 1/3 του αρχικού, καθώς επίσης βελτίωσαν και την τελική ανταπόκριση προς τον χρήστη και του επέτρεψαν να μπορεί να αναλύσει απρόσκοπτα μεγαλύτερο όγκο πληροφορίας.

Επίσης, δημιουργήθηκε καινούργια διαδικασία παραγωγής αρχείου "Voice of Customer" όσον αφορά την καινούργια mobile εφαρμογή αλλά και την ανάλυση του προγράμματος επιβράβευσης "yellows".

Επιπλέον, ανασχεδιάστηκε και αναβαθμίστηκε η πλατφόρμα Asset Performance Management της Τράπεζας τόσο σε επίπεδο πηγών δεδομένων όσο και σε επίπεδο user interface. Το νέο και δυναμικό user interface βασίζεται σε νέες τεχνολογίες (Qlik Sense και HTML) και χρησιμοποιεί in-house objects προκειμένου να καλύψει τις ανάγκες εύκολης και γρήγορης πρόσβασης σε Mutual funds και Foreign Exchange.

Για την παρακολούθηση των υποδομών Loyalty "yellow" δημιουργήθηκε ένα ολοκληρωμένο περιβάλλον πληροφόρησης, το Loyalty BI, το οποίο παρέχει πληθώρα αναφορών (περί τις 500) για τους αναλυτές εντός Τραπεζής, ενώ παράλληλα παρέχει πληροφόρηση που αποστέλλεται στους loyalty partners.

Αναπτύχθηκε εξειδικευμένη λειτουργικότητα παραγωγής προσωποποιημένων ειδοποιήσεων της Τράπεζας προς τους πελάτες στο πελατοκεντρικό σύστημα ICE., Οι συγκεκριμένες ειδοποιήσεις αποσκοπούν στην ενημέρωση των πελατών για τυχόν εκκρεμότητές τους με την Τράπεζα που απαιτούν τακτοποίηση ή άλλες ενέργειες από μέρους τους. Παράλληλα, στο ICE έχει δημιουργηθεί η υποενότητα «Ειδοποιήσεις» στην ενότητα «Μηνύματα/Σχόλια», έτσι ώστε ο χρήστης να μπορεί να ενημερωθεί σχετικά με τα αναλυτικά στοιχεία της εκάστοτε ειδοποίησης που έχει παραχθεί για τον Πελάτη.

### *Νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης παροχής επενδυτικών υπηρεσιών (Σύμβαση Mifid) στο ICE*

- |  |   |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Σχεδιάστηκαν νέα ερωτηματολόγια ανάλογα με την παρεχόμενη επενδυτική υπηρεσία προς τους πελάτες.</li> <li>2. Δημιουργήθηκε νέα οθόνη καταχώρισης των στοιχείων σύμβασης στην πελατοκεντρική πλατφόρμα ICE</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Εντάχθηκε και η υπογραφή της σύμβασης στην υπηρεσία e-signature.</li> </ol> |
|--|---|

### *Αυτοματοποιημένη ενοποίηση πελατών*

- |  |   |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Δημιουργήθηκαν ροές για αυτόματη συγχώνευση φυσικών προσώπων ύστερα από τα πορίσματα ελέγχου στο πλαίσιο του ΤΕΚΕ. Η διαδικασία αυτή ενοποίησε πελάτες και τα χαρτοφυλάκιά τους</li> </ol> | <p>αυτόματα έτσι ώστε να έχουμε όσο το δυνατόν «καθαρό» χαρτοφυλάκιο πελατών και να είμαστε συμβατοί και με τις οδηγίες του ΤΕΚΕ.</p> |
|--|---|

### **Συστήματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης**

- |  |  |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Δημιουργήθηκαν επιπρόσθετα σενάρια, ενώ στο Anti-Money Laundering σύστημα Norkom υλοποιήθηκε διασύνδεση με το σύστημα διαχείρισης προσβάσεων χρηστών IDM, καθώς και μία σειρά από εμπλουτισμούς λειτουργικότητας.</li> <li>2. Εγκαταστάθηκε στην παραγωγή η νέα εφαρμογή ΣΔΥ (Σύστημα Διαχείρισης Υποχρεώσεων), σκοπός της οποίας είναι η ανάθεση και παρακολούθηση υποχρεώσεων των Μονάδων για αναφορές σε διάφορες εποπτικές αρχές, σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε εξ ολοκλήρου από την αρχή με νέες τεχνολογίες και έχει εμπλουτιστεί με νέες δυνατότητες και επεκτάσεις.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Εμπλουτίστηκαν στο Μητρώο Λογαριασμών             <ul style="list-style-type: none"> <li>• τα στοιχεία λογαριασμών για την κάλυψη των υποχρεώσεων έναντι του ΣΔΟΕ για την Τράπεζα Πειραιώς και όλες τις τράπεζες υπό μετάπτωση,</li> <li>• τα στοιχεία κινήσεων για την κάλυψη των υποχρεώσεων έναντι του ΣΔΟΕ για την Τράπεζα Πειραιώς και όλες τις τράπεζες υπό μετάπτωση, και</li> <li>• ενσωματώθηκαν οι κινήσεις πιστωτικών καρτών της Τράπεζας Πειραιώς και όλων των Τραπεζών υπό μετάπτωση για τα έτη 2015 και 2016.</li> </ul> </li> </ol> |
|--|--|

## ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ

### Υποδομές Δικτύου Καταστημάτων

Με στόχο τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών μέσω της νέας πλατφόρμας Paperless cashier, συνειχίστηκαν στο πλαίσιο της δεύτερης φάσης του έργου και ολοκληρώθηκαν:

1. Οι απαιτούμενες εγκαταστάσεις (laser printers, scanners, tablets, smart card readers) σε 1.800 ταμεία 654 Καταστημάτων του Δικτύου μας, δίνοντας τη δυνατότητα ενεργοποίησης της ηλεκτρονικής υπογραφής στο ταμείο και συμβάλλοντας σημαντικά στη μείωση του αριθμού των εκτυπωμένων παραστατικών.
2. Οι εγκαταστάσεις για την επέκταση του δικτύου των αυτόματων εκτυπωτών passbook (PPUs), προσθέτοντας 202 σημεία και ενισχύοντας κατ' αυτόν τον τρόπο την εγκατεστημένη βάση και τις δυνατότητες για ευελιξία και ταχύτητα στην εξυπηρέτηση πελατών που επιθυμούν ενημέρωση μέσω εκτύπωσης βιβλιαρίου. Παράλληλα, υποστηρίχθηκε η μετάπτωση στη νέα έκδοση λογισμικού για την υποστήριξη της συναλλαγής Αρχικοποίησης Βιβλιαρίου Καταθέσεων.

Για τις ανάγκες του έργου Apollo και την υποστήριξη του νέου μοντέλου λειτουργίας των Καταστημάτων Digital Hubs (Hub & Spoke):

1. Πραγματοποιήθηκαν εγκαταστάσεις 50 καμερών και ασύρματων τηλεφώνων σε αντίστοιχα Καταστήματα του έργου, καλύπτοντας τις ανάγκες συνεργασίας των Καταστημάτων και καθιστώντας πιο άμεση την επικοινωνία (video phone).
2. Ενισχύθηκε το δίκτυο ATM με 143 νέες εγκαταστάσεις ATM Lobby online depository. Οι εγκαταστάσεις αυτές αφορούν δεύτερη συσκευή ATM στα επιλεγμένα Καταστήματα του Δικτύου σε εσωτερικούς χώρους των Καταστημάτων (digital area zones).
3. Επεκτάθηκε σε 16 Καταστήματα του Δικτύου το σύστημα προβολής διαφημιστικών μηνυμάτων
4. ΧΙΒΟ για την προώθηση των προϊόντων του Ομίλου. Πραγματοποιήθηκαν εργασίες τακτοποίησης και προληπτικής συντήρησης του εξοπλισμού των data rooms σε 155 επιλεγμένα Καταστήματα του Δικτύου. Οι εργασίες στοχεύουν στην οργάνωση και τυποποίηση της εικόνας του εξοπλισμού στα data rooms των Καταστημάτων, και τη μείωση του χρόνου που απαιτείται για την αποκατάσταση της λειτουργίας σε περίπτωση προβλήματος ή την προσθήκη μίας νέας σύνδεσης.

### Συσκευές αυτόματης εξυπηρέτησης πελατών

Στοχεύοντας στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες και τη διασφάλιση της λειτουργίας των Συστημάτων Αυτόματων Συναλλαγών, πραγματοποιήθηκαν μία σειρά από επεκτάσεις και βελτιώσεις για την ενίσχυση του Δικτύου με νέα σημεία και υπηρεσίες. Ειδικότερα:

1. Το δίκτυο ATM Καταστημάτων ενισχύθηκε με 214 εγκαταστάσεις ATM με online καταθετήριο ανεβάζοντας τον συνολικό αριθμό σε 520 ATM και 160 αντικαταστάσεις ATM λόγω παλαιότητας με αντίστοιχα νεότερης τεχνολογίας. Παράλληλα, σε 130 σημεία τοποθετήθηκαν οθόνες ATM με sunlight υψηλής ευκρίνειας και φωτεινότητας, για καλύτερη αναγνωσιμότητα κάτω από τον ήλιο.
2. Το δίκτυο offsite ATM διευρύνθηκε με 75 νέες εγκαταστάσεις σε επιλεγμένα εμπορικά σημεία για DCC συναλλαγές.
3. Το δίκτυο APS επεκτάθηκε με 15 νέα APS σε επιλεγμένα σημεία για την εκτέλεση πληρωμών.
4. Στο δίκτυο OLIS προστέθηκαν συνολικά 85 νέα καταθετήρια για την Υπηρεσία Cash optimization.
5. Στο δίκτυο PPU ολοκληρώθηκε σε 44 συσκευές η αναβάθμιση για την υποστήριξη δυνατότητας ενημέρωσης και αρχικοποίησης βιβλιαρίων καταθέσεων συμβάλλοντας στην αποσυμφόρηση των αντίστοιχων APS των Καταστημάτων.
6. Τοποθετήθηκαν σε επιλεγμένα ATM του δικτύου συστήματα αντεκρηκτικής προστασίας από επιθέσεις με αέριο. Η υλοποίηση του εν λόγω έργου σε 70 σημεία θα ολοκληρωθεί στις αρχές του 2019.

Για την ενίσχυση της ασφάλειας λειτουργίας του δικτύου ATM και την προστασία από νέες μεθόδους επιθέσεων (ATM skimming), ολοκληρώθηκαν οι απαιτούμενες εγκαταστάσεις (Terminal Security της Diebold Nixdorf) στο σύνολο των εγκατεστημένων ATM (1.997 σημεία) καθώς και στα BIO (Bank In Office) για την προστασία

από κακόβουλες παρεμβάσεις, παράλληλα με τις εγκαταστάσεις του απαιτούμενου υλικού και λογισμικού για την προστασία του δικτύου από επιθέσεις που αποσκοπούν στην αφαίρεση χρημάτων μέσω παρέμβασης στον μηχανισμό καταμέτρησης (Black box attack), συνολικά σε 718 ATM του Δικτύου Καταστημάτων.

## Αναβάθμιση Τεχνολογικών Υποδομών Μηχανογραφικών Κέντρων

Το 2017 δόθηκε έμφαση στις εργασίες διαχείρισης αλλαγών Πληροφοριακών Συστημάτων και εφαρμογών:

1. Αυτοματοποίηση μέσω εξειδικευμένου μηχανισμού της εκτέλεσης των προγραμματιστικών ρωών της Τράπεζας. Κάθε νέα ροή εντάσσεται άμεσα στον μηχανισμό, ενώ για όλες τις παλαιότερες γίνεται σταδιακή προσαρμογή προκειμένου να υποστηρίζονται από τον νέο μηχανισμό.
2. Υλοποίηση συστήματος Application Lifecycle Management, που δίνει τη δυνατότητα διαχείρισης της ανάπτυξης εφαρμογών λογισμικού και των παραδοτέων σε φάσεις, και υποστηρίζει την οργάνωση και συστηματοποίηση εργασιών από το αρχικό αίτημα έως και την εγκατάσταση σε παραγωγικό περιβάλλον.

Παράλληλα, στο ίδιο πλαίσιο της ενιαίας διαχείρισης αλλαγών κατά την ένταξή τους στην παραγωγή, της ποιοτικής και ποσοτικής αναβάθμισης των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον τελικό χρήστη/πελάτη και της συστηματοποίησης εργασιών, υλοποιείται εργαλείο IT Service Management, το οποίο δίνει τη δυνατότητα για διαχείριση του συνόλου των διαδικασιών Πληροφορικής και αποτελεί τη βάση για τη δρομολόγηση της πιστοποίησης ISO 20000 στη λειτουργία συστημάτων.

Στο πλαίσιο της ορθής και απρόσκοπτης λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων, εγκαταστάθηκε νέα πλατφόρμα Monitoring μέσω της οποίας παρακολουθούνται αδιάλειπτα οι κρίσιμες υποδομές της Τράπεζας. Ειδικότερα για την παρακολούθηση των υποδομών ως προς την κάλυψη ελεγκτικών απαιτήσεων (security patches), δημιουργήθηκε εσωτερική εφαρμογή η οποία παρέχει άμεση πληροφόρηση. Κατά τη διάρκεια του έτους, η εφαρμογή επεκτάθηκε και στην παρακολούθηση επιπλέον στοιχείων της υποδομής (Resources, Anti-Virus Compliance κ.λπ.), παρέχοντας μέσω του portal της, ολοκληρωμένη εικόνα των υποδομών.

Παράλληλα με τα παραπάνω, και κατά το 2017, πραγματοποιήθηκαν οι παρακάτω εργασίες μετάπτωσης και βελτίωσης:

1. Ολοκληρώθηκε η μετάπτωση των συστημάτων στο νέο Enterprise Storage της IBM σε δίσκους νέας τεχνολογίας SSD συνολικής χωρητικότητας 400TB (Αθήνα και Θεσσαλονίκη) παρέχοντας μεγαλύτερη χωρητικότητα, ταχύτερη απόκριση λειτουργίας των συστημάτων, μεγαλύτερη επεξεργαστική ισχύ και οικονομία πόρων.
2. Βελτιστοποιήθηκε η παραμετροποίηση του μηχανισμού μετάβασης εφαρμογών στο εναλλακτικό μηχανογραφικό κέντρο (Site Recovery Manager-SRM) επιτυγχάνοντας μείωση στη συνολική διάρκεια μεταγωγής που επιβεβαιώθηκε και στην τελευταία δοκιμαστική ενεργοποίηση.
3. Προστέθηκε δεύτερη τηλεπικοινωνιακή γραμμή (10G) μεταξύ των δύο κύριων data centers και αναβαθμίστηκαν συστήματα διαχείρισης επικοινωνιακών υποδομών, επιτυγχάνοντας αυξημένη διαθεσιμότητα, ταχύτητα και την ομοιογένειά τους.
4. Προστέθηκαν υποδομές servers και επέκταση δυνατότητας virtualization. Οι απαιτήσεις πολλών νέων συστημάτων και εφαρμογών που εντάχθηκαν σε παραγωγή επέφεραν μία αύξηση των υποδομών κατά 9%, φθάνοντας τον αριθμό των Servers στους 3.500 και τον βαθμό virtualization (Virtual Servers vs Physical Servers) να κυμαίνεται στο 98%.
5. Πραγματοποιήθηκε με επιτυχία η μετάπτωση συστημάτων των συγχωνευμένων τραπεζών που φιλοξενούνταν στο παλιό ATE Data room σε νέες υποδομές εντός του Κύριου Μηχανογραφικού Κέντρου με τη χρήση νέων τεχνολογιών (Software Defined Data Center) και την εκτεταμένη χρήση του virtualization. Τα προσδοκώμενα οφέλη είναι η κεντροποιημένη και αποδοτικότερη διαχείριση των υποδομών, η σημαντική μείωση κόστους κατανάλωσης ενέργειας (λειτουργία εξοπλισμού και ψύξη) και κυρίως η διασφάλιση και βελτίωση διαθεσιμότητας συστημάτων.

## 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 3.900 σταθμοί εργασίας σε σύνολο 7.500. Παράλληλα με την αναβάθμιση, γίνεται και αντικατάσταση των παλαιών από πιο σύγχρονους υπολογιστές.

Κατόπιν μελέτης των τηλεπικοινωνιακών αναγκών των Κεντρικών κτηρίων της Τράπεζας, ολοκληρώθηκε με επιτυχία η αναβάθμιση των τηλεπικοινωνιακών τους γραμμών, παρέχοντας τη δυνατότητα για υψηλής ταχύτητας κύριες και εναλλακτικές γραμμές και διασφαλίζοντας ομαλή ανάπτυξη κάθε νέας δραστηριότητας/υπηρεσίας και ταχύτητα στην επικοινωνία με τα κεντρικά συστήματα και στην παρεχόμενη λειτουργία των υπηρεσιών προς τους τελικούς χρήστες των Μονάδων.

Επίσης, ολοκληρώθηκε η εγκατάσταση ψηφιακής πλατφόρμας για διευκόλυνση των συνεδριάσεων/εργασιών του ΔΣ και των Επιτροπών της Τράπεζας, που περιλαμβάνει:

- |  |  |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Την υποστήριξη των εργασιών των συνεδριάσεων σε όλες τις λειτουργικές φάσεις (κατά την προετοιμασία της συνάντησης, διεξαγωγή και ολοκλήρωση της συνάντησης με τη δημιουργία πρακτικών και ενεργειών παρακολούθησης).</li> <li>2. Τη δυνατότητα για τα μέλη του ΔΣ ή άλλων Επιτροπών, να έχουν εύκολη και χρηστική πρόσβαση</li> </ol> | <p>στα θέματα των συνεδριάσεων και στο σχετικό υποστηρικτικό υλικό, μέσω των φορητών συσκευών τους (smart phones, tablets, laptops), ενώ παράλληλα να έχουν άμεση ενημέρωση μέσω alerts, notifications για την ανάρτηση/ανανέωση υλικού, ανάρτηση πρακτικών, ενέργειες προς διεκπεραίωση κ.λπ.</p> |
|--|--|

Ειδικότερα, επισημαίνεται ότι η αίθουσα ΔΣ στο κτήριο της οδού Αμερικής έχει εξοπλιστεί με ιδιαίτερα σύνθετα οπτικοακουστικά συστήματα, και ατομικές οθόνες βυθιζόμενες στο τραπέζι συσκέψεων, καλύπτοντας τις ευρύτερες ανάγκες των συσκέψεων τόσο από πλευράς παρουσιάσεων όσο και από πλευράς ταυτόχρονης μετάφρασης. Επιπρόσθετα, τα συστήματα τηλεδιάσκεψης δίνουν τη δυνατότητα απομακρυσμένης παρακολούθησης των συνεδριάσεων και μάλιστα με δυνατότητα επιλογής του ήχου (ζωντανός, μετάφραση).

Τέλος, ολοκληρώθηκε η αναβάθμιση υποδομής του τηλεφωνικού κέντρου της Τράπεζας σε νέα έκδοση. Η νέα αυτή έκδοση του λογισμικού υποστηρίζει νέα πρωτόκολλα επικοινωνίας, αναβαθμισμένες λειτουργίες στις τηλεφωνικές συσκευές, λειτουργίες δρομολόγησης κλήσεων, αυξημένη ποιότητα φωνής και συνδέσεων video conference σε συνδυασμό με ευέλικτη διαχείριση πόρων του τηλεφωνικού κέντρου για μείωση κόστους. Παράλληλα, δόθηκε η δυνατότητα για βελτιστοποίηση του τρόπου κλήσεων, διαχείρισης εισερχόμενης και εξερχόμενης επικοινωνίας και καταγραφής κλήσεων προκειμένου να υποστηριχτούν οι αυξημένες επιχειρηματικές ανάγκες της Μονάδας Recovery Business Unit.

## 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:

- |  |   |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Βελτίωση στον τρόπο διαχείρισης κλήσεων (προς υπεραστικά και κινητά) για τα τηλέφωνα των κεντρικών υπηρεσιών, συγχρονίζοντας τις τηλεφωνικές συσκευές με τη λειτουργία του PC του χρήστη και παρέχοντας αυξημένη χρηστικότητα και αποδοτικότητα, ενώ παράλληλα αποτρέπεται η περίπτωση χρήσης των συσκευών μέσω κωδικών που τυχόν έχουν διαρρεύσει.</li> <li>2. Υλοποιήθηκε δυνατότητα απομακρυσμένης</li> </ol> | <p>πρόσβασης στις διαχειριστικές κονσόλες των μηχανικών μέσω υποδομής εικονικών σταθμών εργασίας (Virtual Desktop Infrastructure-VDI), επιτρέποντας την πρόσβαση για διαχείριση των συστημάτων της Τράπεζας από οποιαδήποτε τοποθεσία χωρίς να είναι δέσμοι μίας συγκεκριμένης συσκευής και ταυτόχρονα την ασφαλή και ελεγχόμενη πρόσβαση στις εταιρικές εφαρμογές και δεδομένα μέσω της ασφάλειας του εταιρικού data center.</p> |
|--|---|

## Βελτιώσεις Τηλεπικοινωνιακών Υποδομών

Για τη βελτίωση λειτουργίας των Τηλεπικοινωνιακών υποδομών και την παρακολούθηση και μείωση των κινδύνων που την απειλούν, πραγματοποιήθηκε μία σειρά από έργα:

1. Αντικατάσταση των παλαιών συστημάτων με νέα συστήματα video conference στα κεντρικά κτήρια, παρέχοντας στους τελικούς χρήστες βελτίωση της χρηστικότητας και ποιοτική αναβάθμιση των υπηρεσιών. Παράλληλα, η πλήρης συμβατότητα με το τηλεφωνικό σύστημα της Τράπεζας επιτρέπει επικοινωνιακές λειτουργίες με εξωτερικούς συνεργάτες με ποικίλα μέσα όπως skype, WebEx, guest jabber.
2. Πραγματοποιήθηκε έλεγχος της Δικτυακής Υποδομής από τον κατασκευαστή, καλύπτοντας υποδομές data center, Δικτύου Καταστημάτων, κεντρικών υπηρεσιών και offsite ATM. Κύριος στόχος ήταν να ελεγχθούν οι παράγοντες ρίσκου και να γίνουν προτάσεις βάσει βέλτιστων πρακτικών για τον περιορισμό του ρίσκου στη λειτουργία του δικτυακού εξοπλισμού.

## ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Το 2017 υλοποιήθηκε μία σειρά έργων και εγκαταστάσεων εξειδικευμένων συστημάτων, με στόχο τη μέγιστη δυνατή θωράκιση της ασφάλειας των υποδομών των Πληροφοριακών Συστημάτων της Τράπεζας αλλά και την προστασία των πελατών της.

### Έλεγχοι Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων και Υποδομών

Βάσει των πολιτικών ασφάλειας, των υποχρεώσεων προς θεσμικούς και εποπτικούς οργανισμούς καθώς και προς τους οργανισμούς πιστοποίησης (ISO 27001, PCI DSS) και με σκοπό τη διασφάλιση των παρεχόμενων υπηρεσιών και την προστασία τόσο του Ομίλου όσο και των πελατών του, το Group IT Security & Control διενήργησε το 2017 μία σειρά από περιοδικούς αλλά και έκτακτους ελέγχους ασφαλείας. Συγκεκριμένα, δοκιμές παρεισδυσης (penetration tests) και έλεγχοι ανίχνευσης ευπαθειών (vulnerability assessments) διεξήχθησαν επανειλημμένα τόσο από εξειδικευμένους μηχανικούς της Τράπεζας όσο και από συμβεβλημένους εξωτερικούς συνεργάτες στις web και mobile εφαρμογές Ηλεκτρονικής Τραπεζικής, στους Πληροφοριακούς ιστότοπους του Ομίλου, καθώς και στο σύνολο της πληροφοριακής υποδομής της Τράπεζας.

### Βελτιστοποίηση Υφιστάμενων και Εγκατάσταση Νέων Συστημάτων Ασφάλειας

Με δεδομένες τις διαρκώς εξελισσόμενες απαιτήσεις ασφάλειας συστημάτων και πληροφοριών, πραγματοποιήθηκε επαναξιολόγηση των υφιστάμενων συστημάτων ασφαλείας, ανασχεδιασμός και βελτιστοποίηση του παρεχόμενου επιπέδου προστασίας.

Για την έγκαιρη ανίχνευση και αντιμετώπιση διαφόρων κατηγοριών περιστατικών και επιθέσεων, η Τράπεζα χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες 24x7 Security Monitoring και Advanced Cyber Threat Management, όπου το σύνολο των logs των κρίσιμων για την ασφάλεια συστημάτων αποστέλλονται σε SOC (Security Operations Center) και παρακολουθούνται 24x7. Το τμήμα ασφάλειας Πληροφορικής του Ομίλου Πειραιώς ενημερώνεται άμεσα για κάθε περιστατικό ασφαλείας που προκύπτει, έτσι ώστε να γίνουν οι κατάλληλες ενέργειες και να εφαρμοστούν τα απαραίτητα μέτρα προστασίας.

Επιπρόσθετα, το σύνολο της διαθέσιμης στο διαδίκτυο παραγωγικής υποδομής της Τράπεζας προστατεύεται ενάντια σε επιθέσεις τύπου DDoS (Distributed Denial of Service).

Για την αναβάθμιση της ασφάλειας της Τράπεζας στον τομέα της αντιμετώπισης των Advanced Persistent Threats-APTs (Προηγμένες Επίμονες Απειλές), η Τράπεζα εγκατέστησε εξειδικευμένη λύση για τον διεξοδικό έλεγχο των εισερχόμενων e-mails αλλά και τον έλεγχο της διαδικτυακής κίνησης των χρηστών της Τράπεζας.

Τέλος, για την παρακολούθηση, ανάλυση και πρόγνωση πιθανών απειλών από το διαδίκτυο, η Τράπεζα μεριμνά

για τη λήψη των απαιτούμενων ενεργειών με στόχο να θωρακιστεί αποτελεσματικά έναντι νέων ειδών επιθέσεων καθώς και να αντιδράσει άμεσα και έγκαιρα σε κινδύνους που αφορούν την Τράπεζα και τους πελάτες της.

### **Πιστοποίηση Κατά PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard)**

Ανεξάρτητη εξειδικευμένη εταιρεία επαναπιστοποίησε την Τράπεζα σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standards). Το διεθνές πρότυπο PCI DSS εξετάζει την ασφάλεια των δεδομένων των καρτών (Card Holder Data) καθ' όλη τη διάρκεια κατά την οποία αποθηκεύονται, επεξεργάζονται ή διακινούνται εντός των πληροφοριακών συστημάτων της Τράπεζας. Η Τράπεζα πιστοποιήθηκε βάσει της τελευταίας έκδοσης του προτύπου PCI DSS v3.2.

Η πιστοποίηση κατά το διεθνές αναγνωρισμένο πρότυπο PCI DSS παρέχει στους πελάτες, τους μετόχους και τους συνεργάτες της Τράπεζας την εγκυρότητα της εφαρμογής υψηλού επιπέδου ασφάλειας σε ό,τι αφορά την προστασία της πληροφορίας.

### **Πιστοποίηση Κατά ISO/IEC 27001 του Μηχανογραφικού Κέντρου**

Στο πλαίσιο των πιστοποιήσεων που λαμβάνει, η Τράπεζα επαναπιστοποιήθηκε σύμφωνα με το διεθνές αναγνωρισμένο πρότυπο ISO/IEC 27001. Η πιστοποίηση αφορά το σύνολο των λειτουργιών στην ασφάλεια, διαχείριση και λειτουργία του Μηχανογραφικού Κέντρου της. Η Τράπεζα ανελλιπώς από το 2010 πιστοποιείται κάθε χρόνο με το συγκεκριμένο πρότυπο. Η Τράπεζα πιστοποιήθηκε βάσει της τελευταίας έκδοσης του προτύπου στην οποία έχουν ενσωματωθεί όλες οι τελευταίες βέλτιστες πρακτικές.

Το συγκεκριμένο πρότυπο πιστοποιεί τα εγκατεστημένα Συστήματα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών και εξετάζει ευρέως τον σχεδιασμό, υλοποίηση, λειτουργία και διαχείριση των διαδικασιών και των μέτρων ασφαλείας πληροφοριών.

Η πιστοποίηση κατά το διεθνές αναγνωρισμένο πρότυπο ISO/IEC 27001 παρέχει προς τους πελάτες και τους μετόχους επιπλέον υψηλά επίπεδα διασφάλισης και εμπιστοσύνης.

### **Υποστήριξη Θυγατρικών Εταιρειών Ομίλου Πειραιώς**

Έχοντας ως στόχο τη βελτιστοποίηση του επιπέδου ασφαλείας του Ομίλου και την εναρμόνιση των κατά τόπους Μονάδων IT Security των θυγατρικών (εσωτερικού, εξωτερικού) του Ομίλου σύμφωνα με τα πρότυπα και τις πολιτικές, οι οποίες εφαρμόζονται στη μητρική εταιρεία, η Μονάδα Group IT Security & Control παρέχει υποστήριξη συμβουλευτικού χαρακτήρα, όποτε ζητηθεί, καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.

Επίσης, συνεργάστηκε με τους επικεφαλής των Μονάδων IT Security των θυγατρικών και δόθηκαν πληροφορίες για την υλοποίηση έργων ασφαλείας, τη συγγραφή πολιτικών και διαδικασιών και την αντιμετώπιση ευπαθειών οι οποίες εντοπίστηκαν κατά τη διάρκεια των ελέγχων που διενεργήθηκαν από τη Μονάδα Group IT Security & Control.

### **Ανάλυση Κινδύνων–Risk Assessment**

Ολοκληρώθηκε η ανάλυση κινδύνου για τους πληροφοριακούς πόρους της Τράπεζας με ιδιαίτερη έμφαση σε αυτούς, οι οποίοι εξυπηρετούν κρίσιμες υποδομές της Τράπεζας. Η ανάλυση κινδύνου διενεργείται ως προαπαιτούμενο των διεθνών πιστοποιήσεων ISO 27001 και PCI DSS. Βασίζεται σε εξειδικευμένη μεθοδολογία, η οποία ακολουθεί τις διεθνώς αναγνωρισμένες βέλτιστες πρακτικές και μεθοδολογίες. Η χρησιμοποιούμενη μεθοδολογία είναι εναρμονισμένη με την EBA και καλύπτει τις απαιτήσεις των διεθνών προτύπων ISO27001 και PCI DSS.

## Ευαισθητοποίηση Προσωπικού επί Θεμάτων Ασφαλείας Πληροφορικής (IT Security Awareness)

Στο πλαίσιο της μείωσης των κινδύνων και της κάλυψης των απαιτήσεων των πιστοποιήσεων κατά ISO 27001/2013 και κατά PCI DSS/v3.2, διοργανώθηκαν σεμινάρια εκπαίδευσης με θέμα την ευαισθητοποίηση του προσωπικού της Τράπεζας σε θέματα ασφάλειας πληροφοριών.

Τα σεμινάρια διεξήχθησαν σε Κεντρικά κτήρια της Τράπεζας στην Αθήνα και στην περιφέρεια, έχοντας ως στόχο την ενημέρωση των υπαλλήλων σχετικά με τους κινδύνους της ασφάλειας πληροφοριών αλλά και τον εντοπισμό και την προστασία των κρίσιμων πληροφοριών της Τράπεζας.

Επιπρόσθετα, αναπτύχθηκαν εκπαιδευτικά σεμινάρια e-learning, των οποίων ο βασικός στόχος ήταν η ενημέρωση του προσωπικού για την κυβερνοασφάλεια, τις κυβερνοαπειλές και τις κυβερνοεπιθέσεις.

## ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ

Το 2017, συνεχίστηκε η τεχνολογική και λειτουργική αναβάθμιση των σημαντικών Πληροφοριακών Συστημάτων των θυγατρικών του εξωτερικού.

Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην αναβάθμιση της πλατφόρμας λειτουργίας και ανάπτυξης του απαρχαιωμένου και εκτός υποστήριξης κεντρικού συστήματος της Τράπεζας της Βουλγαρίας στην τελευταία έκδοσή του.

Παράλληλα, πραγματοποιήθηκε εγκατάσταση εξειδικευμένων προγραμματιστικών υποδομών του CBAs στις θυγατρικές Βουλγαρίας και Ρουμάνιας για την ομογενοποίηση της επικοινωνίας των εσωτερικών και εξωτερικών συστημάτων με το κεντρικό σύστημα της Τράπεζας.

## ΚΙΝΗΣΗ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

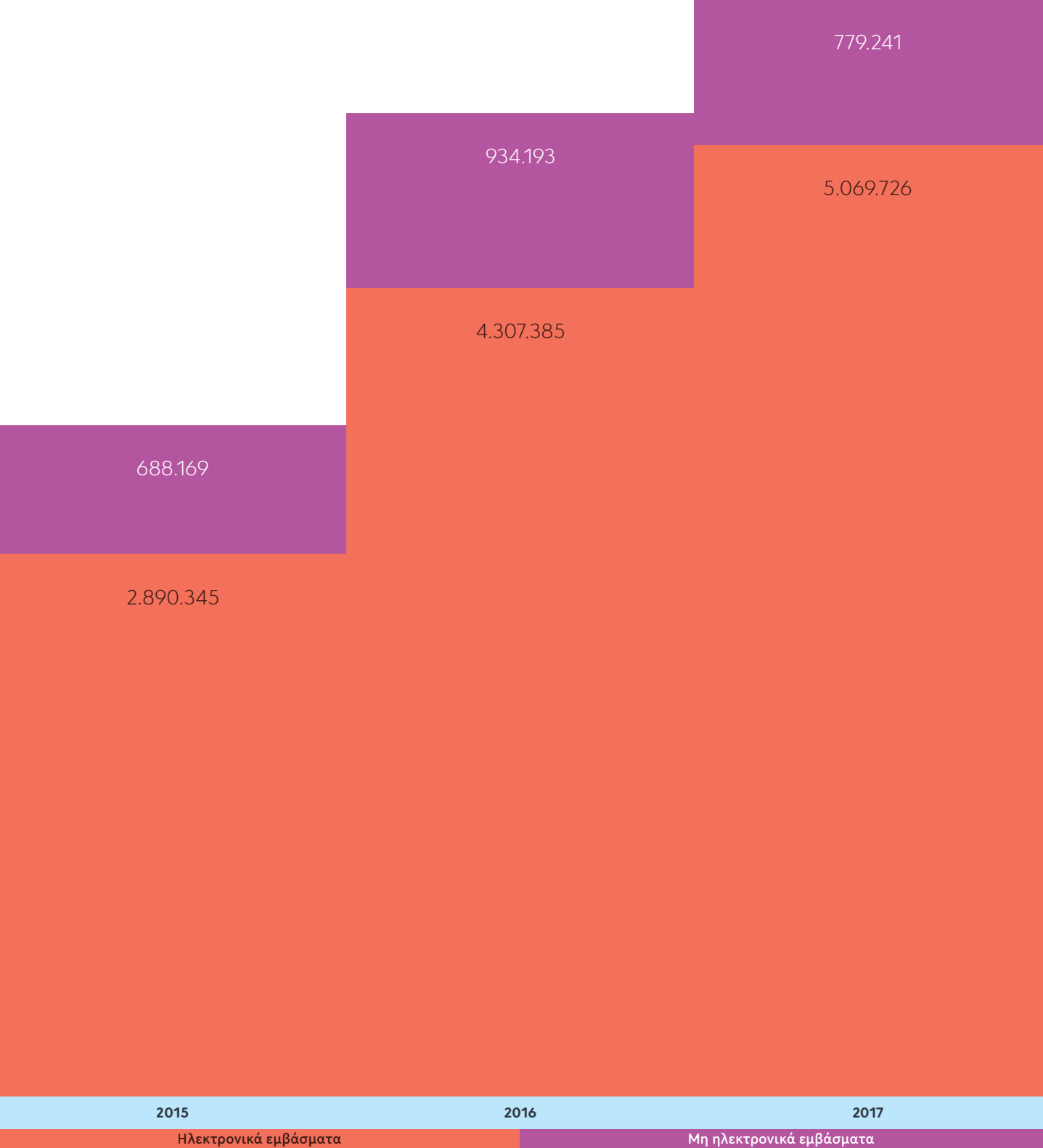
Σημαντική ήταν η αύξηση στα αποτελέσματα της Κίνησης Κεφαλαίων για το 2017, τόσο στις εργασίες όσο και στα έσοδα, σημειώνοντας αύξηση προμηθειών κατά 11% έναντι του 2016. Το γεγονός αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό, δεδομένης της οικονομικής συγκυρίας και της γενικότερης κατάστασης της ελληνικής αγοράς όπως και της συνεχιζόμενης επιβολής των περιορισμών στη μεταφορά κεφαλαίων προς το εξωτερικό. Η Τράπεζα Πειραιώς κατάφερε, μέσα από το πλέγμα συστημάτων και διαδικασιών που ανέπτυξε για να καλύψει τους περιορισμούς των capital controls, να δημιουργήσει ένα περιβάλλον εξυπηρέτησης πελατών σχεδόν εξίσου άμεσο με αυτό που υπήρχε πριν την επιβολή τους. Η επιτυχής έκβαση της προσπάθειάς της αποτυπώθηκε ευκρινώς στα αποτελέσματα.

Περαιτέρω, η Τράπεζα Πειραιώς, αναγνωρίζοντας τις τάσεις των αγορών στην Κίνηση Κεφαλαίων και με σταθερή επιδίωξη την προσφορά σύγχρονων και πρωτοπόρων υπηρεσιών στους πελάτες της, πρόσθεσε ακόμη μία νέα δυνατότητα πληρωμής. Μετά την πολύ επιτυχημένη εισαγωγή των πληρωμών σε πραγματικό χρόνο "IRIS Online Payments", προχώρησε στην ανάπτυξη της δυνατότητας πληρωμής σε πραγματικό χρόνο χωρίς χρονικούς περιορισμούς με την υπηρεσία "IRIS 24/7 Payment", που είναι διαθέσιμη 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα, καθ' όλη τη διάρκεια του χρόνου. Η υπηρεσία "IRIS 24/7 Payment" προσφέρει στους πελάτες τη δυνατότητα εκτέλεσης μικρο-πληρωμών (micropayments) με πάρα πολύ απλό τρόπο, μέσω της χρήσης μόνο αριθμού κινητού τηλεφώνου ή ΑΦΜ του δικαιούχου από τις έξυπνες συσκευές τους. Η Τράπεζα Πειραιώς ανήλθε γρήγορα στην πρώτη θέση ανάμεσα στις υπόλοιπες τράπεζες σε εγγεγραμμένους ενεργούς χρήστες.

Σε λειτουργικό επίπεδο, ολοκληρώθηκαν με απόλυτη επιτυχία έργα βελτιστοποίησης και αναβάθμισης των υπηρεσιών με αυτοματοποιημένες διαδικασίες και άρτια πληροφοριακά συστήματα.



*Εξερχόμενα Εμβάσματα – Πλήθος Πελατών*



*Εξερχόμενα Εμβάσματα – Πλήθος Εργασιών*

Αξιοσημείωτη ήταν και η αύξηση στη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων για τη διενέργεια εμβασμάτων σε σχέση με το 2016. Συγκεκριμένα, οι ηλεκτρονικές συναλλαγές έφτασαν στο 87% έναντι του 83% το 2016 και ανάλογα κινήθηκαν και οι προμήθειες, με το 40% επί συνόλου προμηθειών να έρχονται από τα ηλεκτρονικά κανάλια έναντι του 27% το 2016.

Επισφράγισμα της επίτευξης του διπλού στόχου αυτοματοποίησης των εργασιών της Κίνησης Κεφαλαίων και διατήρησης της ποιότητας των συναλλαγών αποτέλεσε και η βράβευση για πρώτη φορά από τη Citibank για τις πληρωμές σε δολάρια Αμερικής, μεταξύ των οποίων ξεχώρισαν οι Πελατειακές Πληρωμές με το ποσοστό αυτοματοποίησης να αγγίζει το εντυπωσιακό 99,2%. Η βράβευση αυτή έρχεται να συμπληρώσει τις επί σειρά ετών βραβεύσεις της από διεθνείς χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς.

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΡΗΜΑΤΙΚΟΥ

Τα 5 υπερσύγχρονα Κέντρα Διαχείρισης Χρηματικού που λειτουργεί η Τράπεζα Πειραιώς έχουν ως βασικό στόχο τη βελτιστοποίηση του κύκλου διαχείρισης των μετρητών με παράλληλη μείωση του λειτουργικού κόστους και του ύψους του λιμνάζοντος χρήματος σε κυκλοφορία. Στο πλαίσιο αυτό, κατά το 2017, ο αριθμός και το κόστος των χρηματαποστολών του Δικτύου Καταστημάτων μειώθηκαν κατά 13% και 18%, αντίστοιχα. Το συνολικό κόστος χρηματαποστολών της Τράπεζας μειώθηκε οριακά, μόλις κατά 1,3%, γεγονός που αξιολογείται ως ένα εξαιρετικό επίτευγμα αν λάβουμε υπόψη τη σημαντική αύξηση των σημείων που εξυπηρετήθηκαν μετά από την επιθετική επέκταση του δικτύου των offsite ATM, των μηχανημάτων αυτόματης κατάθεσης Bank in Office και του νέου δικτύου των e-branches που τέθηκαν σε λειτουργία το 2017. Ιδιαίτερα σημαντικά ήταν και τα αποτελέσματα της προσπάθειας μείωσης του κύκλου των μετρητών, με το ποσοστό ανακύκλωσης και άμεσης επανακυκλοφορίας των χαρτονομισμάτων να αγγίζει το 58% των εισροών των Κέντρων Διαχείρισης Χρηματικού, δίνοντας τη δυνατότητα περαιτέρω μείωσης του κόστους χρηματαποστολών τους κατά 22%.

Τέλος, το 2017 έγινε για πρώτη φορά αισθητή η μείωση των μετρητών σε κυκλοφορία, ως συνέπεια της αύξησης του μεριδίου των ηλεκτρονικών συναλλαγών, όπου τα μετρητά που κλήθηκαν να διαχειριστούν τα Κέντρα Διαχείρισης Χρηματικού ήταν μειωμένα κατά 8% σε σχέση με το 2016.

## ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΧΡΗΜΑΤΙΚΟΥ

Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες διαχείρισης χρηματικού της Τράπεζας Πειραιώς είχαν μία εξαιρετική πορεία και το 2017. Ο αριθμός των πελατών-επιχειρήσεων που εμπιστεύονται τη διαχείριση των εισπράξεών τους σε μετρητά στα εξειδικευμένα προϊόντα της Τράπεζας Πειραιώς αυξήθηκε κατά 17% σε σχέση με το κλείσιμο του προηγούμενου έτους. Τα έσοδα από τις υπηρεσίες διαχείρισης χρηματικού αυξήθηκαν κατά 29%, με τα επαναλαμβανόμενα έσοδα της πρωτοποριακής υπηρεσίας Bank in Office να αντιπροσωπεύουν το 46% των συνολικών εσόδων των υπηρεσιών χρηματικού.

Θεαματική ήταν η επέκταση του δικτύου της υπηρεσίας Bank in Office, το οποίο αυξήθηκε κατά 70%. Ο όγκος των συναλλαγών κατάθεσης μετρητών που διαχειρίστηκε το συγκεκριμένο δίκτυο αυξήθηκε κατά 94% και η αξία τους κατά 50% σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

Συνολικά, τα προϊόντα διαχείρισης μετρητών της Τράπεζας Πειραιώς κατά το 2017 διαχειρίστηκαν κεντρικά το 29,5% των καταθέσεων των επιχειρήσεων, συμβάλλοντας ουσιαστικά στη μείωση της λειτουργικής επιβάρυνσης αλλά και του κόστους χρηματαποστολών του Δικτύου Καταστημάτων.

## ΚΕΝΤΡΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Το 2017 συνεχίσθηκε η συνολική προσπάθεια της Μονάδας για την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών στους εσωτερικούς και εξωτερικούς πελάτες της Τράπεζας. Συνδυαστικά, εντάθηκε η προσήλωση στη διαρκή βελτίωση, με την καλύτερη οργάνωση των καθημερινών εργασιών, την καλύτερη αξιοποίηση του διαθέσιμου προσωπικού, τη συντόμηση του χρόνου διεκπεραίωσης των αιτημάτων και τέλος την αναθεώρηση/βελτιστοποίηση διαδικασιών και τεχνολογικών υποδομών. Ως αποτέλεσμα όλων αυτών των ενεργειών, η ημερήσια επιχειρησιακή ικανότητα διεκπεραίωσης αιτημάτων αυξήθηκε σημαντικά, έχοντας υπερδιπλασιαστεί μέσα στην τελευταία τριετία (από 900 συναλλαγές/ημέρα σε 1.900 συναλλαγές/ημέρα), με παράλληλη μείωση προσωπικού κατά 13% την ίδια περίοδο.

Η Τράπεζα Πειραιώς αντιμετώπισε για ακόμα μία χρονιά ιδιαίτερα μεγάλους όγκους συναλλαγών όσον αφορά τα κατασχετήρια, δεδομένης της πολύ μεγάλης πελατειακής της βάσης. Συγκεκριμένα, σημειώθηκε περαιτέρω αύξηση στα εισερχόμενα κατασχετήρια εγγράφων κατά 20,5% σε σχέση με το 2016, καθώς και στις νομιμοποιήσεις Εταιρειών (+11,3%) και Κληρονόμων (+21,3%), ενώ παρουσιάσθηκε, όπως αναμενόταν, μείωση στις απλές εργασίες συγχώνευσης κωδικών CRS της πελατείας, με σημαντική όμως αύξηση των ποιοτικότερων και απαιτητικότερων, σε χρόνο και ελέγχους, εργασιών του αρμόδιου χώρου. Ο δείκτης Ηλεκτρονικής Διαχείρισης κατασχετηρίων, που συμβάλλει ιδιαίτερα στην παραγωγικότητα της Μονάδας, αυξήθηκε από το 85% στο 89%, χωρίς να ξεπεράσει τον επιθυμητό στόχο του 90%, καθώς υπάρχει ακόμη ένας σημαντικός αριθμός φορέων που δεν έχουν ενταχθεί στο e-κατασχετήριο και αποστέλλουν έγχαρτα κατασχετήρια.

## ΘΕΜΑΤΟΦΥΛΑΚΗ

Το 2017 αποτέλεσε έτος διακρίσεων για τη Θεματοφυλακή, οι οποίες ήρθαν να επισφραγίσουν την υψηλή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών μετα-συναλλακτικής δραστηριότητας, σε εγχώριους και διεθνείς πελάτες, στο πλαίσιο των επενδυτικών τους δραστηριοτήτων στην τοπική και στις ξένες αγορές.

Οι Υπηρεσίες Θεματοφυλακής και Securities Services, τον Μάρτιο 2017, κατέκτησαν το πρώτο βραβείο, σε παγκόσμιο επίπεδο, στην κατηγορία Relationship Management (Agent Banks in Major Markets Global Excellence Awards) ως αποτέλεσμα της ετήσιας έρευνας 2016 σε ξένους θεσμικούς πελάτες του διεθνούς περιοδικού Global Custodian.

Την τιμητική αυτή διάκριση έρχεται να συμπληρώσει η υψηλή βαθμολογία που έλαβε η Τράπεζα σε όλες τις κατηγορίες αξιολόγησης, σε σύγκριση με τις υπόλοιπες Τράπεζες/Θεματοφύλακες στην Ελλάδα, στο πλαίσιο της αντίστοιχης έρευνας που έλαβε χώρα το 2017 από τον ίδιο φορέα.

Όπως ανέφερε χαρακτηριστικά το περιοδικό Global Custodian, «η Τράπεζα Πειραιώς συνέχισε και φέτος τη δυναμική της πορεία, ξεπερνώντας σε απόδοση όλους τους Θεματοφύλακες στην Ελλάδα, καθώς και τον διεθνή μέσο όρο σε όλες τις κατηγορίες».

Ελλάδα	Μερίδιο Αγοράς %*	Αξία και Ασφάλεια	Διαχείριση Εμπορικών Επαφών	Εξυπηρ/ση Πελατών	Αναφορές	Αποφάσεις ΔΣ	Διαχείριση Μετρητών	Είσπραξη Εσόδων	Επιστροφή Φόρου	Διακανονισμός	Τεχνολογία και Συνδεσ/τητα
Τράπεζα Πειραιώς	16,44	6,27	6,68	6,59	6,22	6,46	6,23	6,54	6,54	6,29	6,47
Μέσος Όρος Αγοράς		5,59	5,89	5,77	5,60	5,46	5,52	5,69	5,62	5,80	5,55

\* Ποσοστό σταθμισμένων απαντήσεων

Οι υφιστάμενες οικονομικές συνθήκες και το ρυθμιστικό πλαίσιο των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων, το οποίο παρουσιάζει μία σταδιακή χαλάρωση, θα βοηθήσει στην ενίσχυση της συναλλακτικής δραστηριότητας σε επενδυτικά προϊόντα και σε περαιτέρω ανάπτυξη και ενίσχυση των προσφερόμενων υπηρεσιών μετασυναλλακτικής δραστηριότητας.

Η Τράπεζα, έχοντας αναπτύξει και εδραιώσει πελατειακές σχέσεις που αντέχουν στον χρόνο και υπερβαίνουν τις αντίξοες συνθήκες της αγοράς, αύξησε τα πελατειακά κεφάλαια υπό φύλαξη (Assets under Custody) κατά 17,4% σε σχέση με το 2016 και συνέβαλε στην κερδοφορία της.

Καθ' όλη τη διάρκεια της χρονιάς, η Θεματοφυλακή προχώρησε στη δημιουργία νέων τεχνολογικών υποδομών και στην αναθεώρηση των διαδικασιών με στόχο τη συμμόρφωση με το θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο αλλά και την παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών σε εγχώριους και διεθνείς πελάτες.

Η εξειδίκευση, η μακρόχρονη εμπειρία και η εγρήγορση του Ανθρώπινου Δυναμικού των Μονάδων Θεματοφυλακής και Securities Services αποτελούν εχέγγυα για την αποτελεσματική ανταπόκριση στις ανάγκες των πελατών, υιοθετώντας εξατομικευμένες και ασφαλείς λύσεις προσαρμοσμένες στις εξελίξεις που λαμβάνουν χώρα στην τοπική και στις διεθνείς αγορές.

## ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

Το 2017, ο χώρος της οργάνωσης και λειτουργίας –πλήρως ευθυγραμμισμένος με τη στρατηγική θέση και τους επιχειρηματικούς στόχους της Τράπεζας, παράλληλα με την ενίσχυση της αποτελεσματικής λειτουργίας, την υιοθέτηση καινοτόμων πρακτικών και τεχνολογιών, την αναβάθμιση της ποιότητας εξυπηρέτησης και τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών– επικεντρώθηκε σε έργα και υποστήριξε δραστηριότητες στα ακόλουθα πεδία:

- |   |   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Συμμόρφωση με θεσμικές και εποπτικές υποχρεώσεις που διέπουν και επηρεάζουν τη λειτουργία της Τράπεζας.</li> <li>2. Δημιουργία υποδομών και θέσπιση λεπτομερών διαδικασιών για την ασφαλή τήρηση των στοιχείων λογαριασμών, προϊόντων, πελατών:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• εισαγωγή ελέγχων για τη διασφάλιση της διαθεσιμότητας των πληροφοριών,</li> <li>• ανάπτυξη μηχανισμών παραγωγής αναφορών εντός και εκτός της Τράπεζας.</li> </ul> </li> <li>3. Βελτίωση της ποιότητας των δεδομένων του</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Βελτιστοποίηση των διεργασιών και διαδικασιών υιοθετώντας μεθόδους και εργαλεία για τη μέτρησή τους, την αυτοματοποίηση και περαιτέρω απλοποίησή τους, με στόχο την αύξηση της απόδοσης και τον περιορισμό του λειτουργικού κόστους.</li> </ol> |
|---|---|

## Αυτοματοποίηση και μηχανογραφική υποστήριξη λειτουργιών

Η ανάπτυξη νέων αυτοματοποιημένων διαδικασιών, αξιοποιώντας τη πλατφόρμα APPIAN, συνέχισε να αποτελεί προτεραιότητα και εντός του 2017, καλύπτοντας ένα ευρύ φάσμα τραπεζικών εργασιών, με τον όγκο των αιτημάτων που εξυπηρετήθηκαν μέσω αυτής να παρουσιάζει αύξηση 50% σε σχέση με το 2016. Συνεχίσθηκε η ανάπτυξη των ροών καταγραφής συμβάντων λειτουργικού κινδύνου, ενώ επεκτάθηκε η αυτοματοποίηση των νομικών εργασιών περιλαμβάνοντας πλέον και τη διαδικασία εγγραφής προσημείωσης ακινήτων. Στην κατεύθυνση της ενίσχυσης της αποτελεσματικής λειτουργίας και τη μείωση του λειτουργικού κόστους, ανασχεδιάσθηκε ο μηχανισμός αποδόσεων κατασχετηρίων επιτυγχάνοντας περαιτέρω αυτοματοποίηση των εργασιών και μείωση του χρόνου ολοκλήρωσής τους. Σημαντικές βελτιώσεις υλοποιήθηκαν σε υφιστάμενες εσωτερικές αυτοματοποιημένες διαδικασίες, ενώ παράλληλα εμπλουτίστηκε με νέες δυνατότητες η ήδη αυτοματοποιημένη διαδικασία διαχείρισης του Merchant Acquiring. Το 2017, λόγω των υποχρεωτικών διατάξεων που επέβαλαν την προμήθεια POS στην πλειοψηφία των επιχειρήσεων, εξυπηρετήθηκαν περισσότερα από 450.000 αιτήματα Merchant Acquiring, επιβεβαιώνοντας τη σημαντική αύξηση της παρουσίας της Τράπεζας στη συγκεκριμένη αγορά.

Επιδιώκοντας την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των εργασιών χορηγήσεων αλλά και την ενδυνάμωση του αντίστοιχου περιβάλλοντος ελέγχου, δημιουργήθηκαν οι προδιαγραφές για την περαιτέρω αυτοματοποίηση της διαδικασίας αξιολόγησης και έγκρισης δανείων ιδιωτών και υλοποιήθηκαν τόσο συστημικές όσο και διαδικαστικές παρεμβάσεις. Στην ίδια κατεύθυνση αυτοματοποιήθηκε η επεξεργασία των αιτημάτων Μικρών Επιχειρήσεων και Επαγγελματιών, με σημαντικά οφέλη στη μείωση τόσο του λειτουργικού κόστους όσο και του τελικού χρόνου έγκρισης και υλοποίησης αιτημάτων νέων χορηγήσεων.

Παράλληλα, με γνώμονα τη μείωση των δεικτών NPL και NPE, αναπτύχθηκε αυτοματοποιημένη ροή και υποστηρικτικές λειτουργικές διαδικασίες για τη διαχείριση των αιτημάτων εξωδικαστικού μηχανισμού ρύθμισης οφειλών επιχειρήσεων βάσει του Ν.4469/2017 (Out of Court Workouts-OCW) στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων επιχειρηματικής πίστης (LOS).

Επιχειρώντας τη διαρκή βελτίωση των υποδομών παρακολούθησης της δανειακής βάσης, το 2017, δημιουργήθηκε ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα για τον υπολογισμό και την εποπτεία της διαδικασίας σχηματισμού των ατομικών και συλλογικών προβλέψεων του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου (Impairment Tool), το οποίο επιταχύνει την ολοκλήρωση της διαδικασίας και εξασφαλίζει τη δυνατότητα αναλυτικής παρακολούθησης όλων των σταδίων της, τόσο εσωτερικά όσο και από εξωτερικούς ελεγκτές.

Τέλος, σχεδιάστηκε νέα μηχανογραφική υποδομή (web platform) για την υποβολή συστάσεων πελατείας από εξωτερικούς συμβούλους, με στόχο την αύξηση των αιτημάτων συμμετοχής σε Αναπτυξιακά Προγράμματα μέσω ΕΣΠΑ, συμβάλλοντας έτσι στις δράσεις για την επανεκκίνηση της εγχώριας οικονομίας αλλά και την ενίσχυση των μεριδίων αγοράς της Τράπεζας.

### **Βελτιώσεις σε διαδικασίες και λειτουργίες**

Αξιοποιώντας τις νέες τεχνολογίες και εισάγοντας καινοτόμες λύσεις για τη βελτίωση της απόδοσης των διαδικασιών και τη μείωση του λειτουργικού κόστους, το 2017, δημιουργήθηκε ειδική πλατφόρμα που παρέχει τη δυνατότητα υπογραφής εγγράφων με Ηλεκτρονική Υπογραφή (Qualified Electronic Signature-QES) από πελάτες και λειτουργούς της Τράπεζας, είτε με Cloud Certificates είτε με USB Certificates (token). Η νέα υπηρεσία υπογραφής εγγράφων με ψηφιακά πιστοποιητικά προσφέρεται, προς το παρόν πιλοτικά, σε επιλεγμένες επιχειρήσεις, παρέχοντάς τους καλύτερη εξυπηρέτηση (μείωση μετακινήσεων, άμεση ενημέρωση με e-mail και notification) και ασφάλεια.

Στο τέλος του 2017 ολοκληρώθηκε η εφαρμογή της νέας τεχνολογίας e-Signature για τις ταμειακές συναλλαγές στο σύνολο του Δικτύου των Καταστημάτων της Τράπεζας. Πλέον, όλο το πελατολόγιο της Τράπεζας μπορεί να επωφεληθεί της νέας τεχνολογίας, μέσω της οποίας είναι εφικτή η ηλεκτρονική υπογραφή και η παραλαβή αντιγράφου παραστατικού μέσω e-mail, οδηγώντας σε μείωση εκτυπώσεων, μείωση του αντίστοιχου χρόνου εξυπηρέτησης καθώς και των διαχειριστικών εργασιών του Καταστήματος.

Η δημιουργία υποδομής για τη διάθεση της νέας υπηρεσίας e-statement (για καταθετικούς λογαριασμούς, δάνεια και πιστωτικές κάρτες) αποτέλεσε σημαντικό έργο του 2017, παρέχοντας άμεση και ασφαλή ενημέρωση στον πελάτη. Ταυτόχρονα, η κατάργηση της αποστολής ενημέρωσης μέσω φυσικής αλληλογραφίας υπηρετεί αφενός τον στόχο για τη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και αφετέρου συνεισφέρει στον περιορισμό του λειτουργικού κόστους και την αναβάθμιση του τεχνολογικού προφίλ της Τράπεζας. Παράλληλα, και προς την ίδια κατεύθυνση, αναπτύχθηκε ειδική λειτουργικότητα κεντρικής παραγωγής προσωποποιημένων ειδοποιήσεων (notifications) της Τράπεζας προς τους πελάτες, οι οποίες αποσκοπούν στην απλή ενημέρωσή τους ή αφορούν τυχόν εκκρεμότητές τους με την Τράπεζα που απαιτούν τακτοποίηση ή άλλες ενέργειες από μέρος τους (π.χ. λήξη νομιμοποίησης, παραλαβή μπλοκ επιταγών, ύπαρξη χρεωστικού υπολοίπου σε λογαριασμό κ.λπ.). Ως αποτέλεσμα της μελέτης για τη βελτιστοποίηση της διαχείρισης

των ασφαλιστηρίων συμβολαίων που συνδέονται με ενυπόθηκα δάνεια, δρομολογήθηκε εντός του 2017 και βρίσκεται σε εξέλιξη το έργο για τη δημιουργία μίας κεντρικής βάσης μέσω της οποίας θα τηρείται και παρακολουθείται το σύνολο των ασφαλιστηρίων συμβολαίων με δυνατότητα συσχέτισής τους με δανειακή σύμβαση, δανειακό λογαριασμό, ενυπόθηκο ακίνητο ή άλλο κάλυμμα.

Με συνέπεια στην προσπάθεια εφαρμογής συμφωνιών εξυπηρέτησης (SLA) για την παρακολούθηση της απόδοσης των κύριων διαδικασιών παροχής υπηρεσιών και προϊόντων, καταρτίστηκε η αντίστοιχη συμφωνία για την εξυπηρέτηση αιτημάτων Fast Track που αφορούν μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Η παρακολούθηση της τήρησης της συμφωνίας από τους εμπλεκόμενους στη διαδικασία διασφαλίζεται με την εφαρμογή ενός μηχανισμού αναφορών ο οποίος παρουσιάζει, τόσο ανά στάδιο όσο και συνολικά, την πορεία της διαδικασίας σε σχέση με τον συμφωνημένο στόχο του επιπέδου εξυπηρέτησης.

Με σκοπό την τυποποίηση και αποτελεσματικότερη διαχείριση των προφορικών παραπόνων που υποδέχεται το κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, τροποποιήθηκε η υφιστάμενη διαδικασία και δημιουργήθηκαν νέοι κανόνες διαχείρισης και δρομολόγησης σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κανονισμό Διαχείρισης Παραπόνων της Τράπεζας. Με την εφαρμογή της νέας διαδικασίας, οι εκπρόσωποι του τηλεφωνικού κέντρου θα είναι σε θέση να αξιολογούν τις υποθέσεις με τυποποιημένα κριτήρια, παρέχοντας στον πελάτη τις αντίστοιχες κατευθύνσεις για την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτησή του.

Υποστηρίζοντας τη στρατηγική του Ομίλου για τη διεύρυνση του φάσματος των προϊόντων που διατίθενται μέσω δικτύων τρίτων, η Οργάνωση, σε συνεργασία με όλες τις εμπλεκόμενες Μονάδες της Τράπεζας, προχώρησε στον σχεδιασμό υποδομής για τη βελτίωση της διαδικασίας διάθεσης Αμοιβαίων Κεφαλαίων της Πειραιώς Asset Management ΑΕΔΑΚ σε τρίτους υποδιανομείς.

Με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των δεδομένων ενυπόθηκων ακινήτων που τηρούνται στα συστήματα ακινήτων (ΣΔΑ) και εξασφαλίσεων (CSS) της Τράπεζας, ολοκληρώθηκε το έργο για την επιβεβαίωση της ορθότητας και πληρότητας των καταχωρίσεων στα αντίστοιχα συστήματα με στόχο τη συμπλήρωση ελλείψεων, τη διόρθωση και τη μοναδικοποίησή τους. Παράλληλα, δημιουργήθηκε αυτόματος μηχανισμός στατιστικών επανεκτιμήσεων ακινήτων (με βάση τον Prop Index για τα Οικιστικά Ακίνητα και τον Δείκτη Τιμών της ΤτΕ για τα γραφεία και τα καταστήματα).

Στο πλαίσιο της προσπάθειας βελτίωσης των δεδομένων που τηρούνται στο πελατοκεντρικό σύστημα (ICE) της Τράπεζας και κατ' επέκταση στην αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση του πελάτη, πραγματοποιήθηκε με επιτυχία διαδικασία αυτοματοποιημένης συγχώνευσης κωδικών πελατών, μοναδικοποιώντας 40.000 περίπου κωδικούς Φυσικών Προσώπων.

Σημαντική προτεραιότητα και το 2017 συνέχισε να αποτελεί η διασφάλιση της πληρότητας του περιεχομένου των δανειακών φακέλων και της διαθεσιμότητάς τους μέσω ειδικών εφαρμογών, με στόχο την υποστήριξη της παρακολούθησης της εξυπηρέτησης των δανείων και των διεργασιών αναδιάρθρωσης αλλά και την αποσυμφόρηση των Καταστημάτων και των Μονάδων από εργασίες αναζήτησης, ανάκτησης και αρχειοθέτησης εγγράφων στο πλαίσιο της καθημερινής τους εργασίας.

### **Εφαρμογή θεσμικού πλαισίου και ενίσχυση βάσης εποπτικών και λειτουργικών αναφορών**

Με στόχο την τήρηση των εποπτικών υποχρεώσεων για τη διαχείριση των καθυστερημένων και μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων, η Οργάνωση ανέλαβε τη συνολική διαχείριση του έργου για την ανάλυση των απαιτήσεων και τον προσδιορισμό των απαιτούμενων παρεμβάσεων, τόσο για τη διαχείριση της πληροφορίας όσο και για τη συλλογή των απαιτούμενων στοιχείων και την αυτοματοποιημένη παραγωγή της σύνθετης αναφοράς (ΠΕΕ 102) προς στην Τράπεζα της Ελλάδος.

Στο πλαίσιο εφαρμογής των νέων οδηγιών για την προσαρμογή της Τράπεζας στο ευρωπαϊκό πρότυπο Δ.Π.Χ.Α. 9, το οποίο επιβάλλει σημαντικές αλλαγές στον τρόπο υπολογισμού των προβλέψεων, η Οργάνωση συνέβαλε στη διαμόρφωση μεθοδολογίας για τη διερεύνηση των προϊόντων και των λογαριασμών για τους οποίους απαιτείται νέος λογιστικός χειρισμός, συμμετείχε στην υλοποίηση συστημικών αλλαγών και προχώρησε σε αναθεώρηση των διαδικασιών για την υποστήριξη της εφαρμογής της νέας λογιστικής αποτύπωσης.

Για την ικανοποίηση της υποχρέωσης αποστολής συναλλαγών που διενεργήθηκαν με ηλεκτρονικά μέσα πληρωμής και διαμορφώνουν το αφορολόγητο, σχεδιάστηκε ο μηχανισμός επιλογής και συλλογής των συναλλαγών των πελατών της Τράπεζας, καθώς και η διατραπεζική εφαρμογή αποστολής τους. Στο πλαίσιο αυτό αναπτύχθηκε μηχανισμός για τη διαχείριση των επαγγελματικών λογαριασμών που δηλώνουν οι επιχειρήσεις/επιτηδευματίες στον διαδικτυακό τόπο της ΑΑΔΕ για τις εισπράξεις που πραγματοποιούνται με ηλεκτρονικά μέσα πληρωμής.

Στο πλαίσιο της εναρμόνισης της Τράπεζας με τις νέες απαιτήσεις που θέτει ο Ν.4465/2017 (Payment Accounts Directive) για τους λογαριασμούς πληρωμών, όπως η συγκρισιμότητα των τελών, η δυνατότητα αλλαγής Τραπεζικού Φορέα και η πρόσβαση σε λογαριασμούς πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά, το 2017 τέθηκε σε εφαρμογή η νέα διατραπεζική διαδικασία μεταφοράς λογαριασμών πληρωμών μεταξύ τραπεζών.

Για την προσαρμογή του Ομίλου στις απαιτήσεις του πλαισίου MiFID II/MiFIR (Markets in Financial Instruments Directive and Regulation), η Οργάνωση ανέλαβε τη συνολική διαχείριση του έργου. Εντός του 2017, ολοκληρώθηκε η πρώτη φάση, με κύρια παραδοτέα την αποτύπωση του υφιστάμενου τρόπου λειτουργίας, την ανάλυση απαιτήσεων (gap analysis) και τη διαμόρφωση του σχετικού σχεδίου δράσης (action plan). Στο τέλος του 2017 ξεκίνησε η δεύτερη φάση του έργου, για την υλοποίηση του σχεδίου δράσης, το οποίο αναμένεται να ολοκληρωθεί σε διαδοχικές φάσεις εντός του 2018.

Προκειμένου για την υποστήριξη της εφαρμογής του κανονισμού PRIIPs (Packaged Retail Investment and Insurance Products), δρομολογήθηκαν εντός του 2017 όλες οι απαιτούμενες ενέργειες για την ικανοποίηση των απαιτήσεων, με έμφαση στον εντοπισμό των υπαγόμενων προϊόντων και στη διαμόρφωση και εισαγωγή του νέου Εντύπου Βασικών Πληροφοριών (Key Information Document-KID) στα εν λόγω προϊόντα. Οι εργασίες προσαρμογής θα συνεχιστούν εντός του 2018, με την περαιτέρω ρύθμιση θεμάτων του κανονισμού από τις εποπτικές αρχές.

Σε εφαρμογή του Κοινού Προτύπου Αναφοράς "Common Reporting Standard" που εξέδωσε ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ), η Οργάνωση μερίμνησε για την προσαρμογή των διαδικασιών και συστημάτων, προκειμένου να καταχωρίζονται τα στοιχεία των πελατών που αποδεικνύεται ή υπάρχουν ενδείξεις ότι είναι φορολογικά υπόχρεοι στις συμμετέχουσες χώρες του πλαισίου. Παράλληλα, αναπτύχθηκε η υποδομή για την παραγωγή των σχετικών αναφορών ανταλλαγής στοιχείων με το Υπουργείο Οικονομικών κατά αντιστοιχία, που υλοποιήθηκε στο πλαίσιο της νομοθεσίας FATCA για τα πρόσωπα ΗΠΑ.

Στο πλαίσιο απαιτήσεων των εκάστοτε εποπτικών αρχών για παροχή πληροφοριών ή αποτελεσμάτων, σχεδιάστηκαν ειδικές αναφορές προς:

1. την ΤτΕ για την αξιολόγηση του επιπέδου κινδύνου του Ελληνικού Τραπεζικού συστήματος (National Risk Assessment) αναφορικά με το ζέπλυμα χρήματος,
2. το Υπουργείο Οικονομικών για τον έλεγχο των ενδοομιλικών συναλλαγών (transfer pricing), και
3. το Single Resolution Board, με στοιχεία καταθέσεων (liability data) και κρίσιμων συναλλαγών (critical functions), για την αξιολόγηση της ετοιμότητας των σχεδίων εξυγίανσης των Τραπεζών στην Τραπεζική Ένωση.

Για την κάλυψη των απαιτήσεων του AnaCredit project (analytical credit dataset) της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, αναφορικά με την αποστολή αναλυτικών πιστωτικών δεδομένων και δεδομένων πιστωτικού

κινδύνου των τραπεζών, η Οργάνωση συμμετέχει στην υλοποίηση της υποδομής για την αυτοματοποιημένη παραγωγή των σχετικών αναφορών που πρέπει να υποβάλλονται σε μηνιαία βάση.

## Νέα Προϊόντα/Υπηρεσίες και Συναλλαγές Πληρωμών

Για τις υπηρεσίες και συναλλαγές πληρωμών, αναπτύχθηκαν νέες συναλλαγές για 385 νέες συνεργασίες και επεκτάθηκε η υπηρεσία easypay Point Direct σε πάνω από 400 νέους εμπόρους. Επιπλέον, δημιουργήθηκαν υποδομές για την επέκταση της Υπηρεσίας easypay Point Direct και με χρήση καρτών.

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΙΣΤΟΔΟΤΗΣΕΩΝ

Στο πλαίσιο της υλοποίησης των στρατηγικών προτεραιοτήτων της "Agenda 2020", η Διαχείριση Πιστοδοτήσεων, με την υιοθέτηση πελατοκεντρικής φιλοσοφίας ενεργητικής διαχείρισης για συνεισφορά στο οικονομικό αποτέλεσμα της Τράπεζας, το 2017 συμμετείχε ενεργά στην υλοποίηση δράσεων που συνεισφέρουν:

- |  |  |
|--|--|
| 1. στην υποστήριξη των αναγκών των δύο λειτουργικών πυλώνων, | 3. στην παρακολούθηση καλυμμάτων και εξασφαλίσεων, και |
| 2. στην ενίσχυση αυτοματοποιημένων διαδικασιών back office,  | 4. στη βελτιστοποίηση του κόστους.                     |

Συγκεκριμένα, από πλευράς οργανωτικών αλλαγών και ανάληψης νέων εργασιών ολοκληρώθηκαν:

- |   |   |
|---|---|
| 1. Η λειτουργία Κέντρου Διαχείρισης Αναδιρθώσεων Corporate για το σύνολο του πελατολογίου corporate RBU.  | η έμφαση που απαιτείται για τη σωστή και γρήγορη εξυπηρέτηση του πελάτη.                    |
| 2. Η εναρμόνιση στη στρατηγική των δύο λειτουργικών πυλώνων για τη Διαχείριση Αγροτών με τη δημιουργία δύο Κέντρων για ενεργό και recovery πελατολόγιο, τον περαιτέρω διαχωρισμό της εξυπηρέτησης των Καταστημάτων/Περιφερειακών σε ομάδες και την εδραίωση της φιλοσοφίας "end to end", ώστε ανάλογα με το χαρτοφυλάκιο να δίνεται | 3. Η ανάληψη εργασιών υποστήριξης Εξωδικαστικού Συμβιβασμού OCW.                            |
|   | 4. Η διαχείριση πιστούχων με καταγγελλόμενα δάνεια, αλλά με παραμονή στις Μονάδες Recovery. |
|   | 5. Η ανάληψη υποστήριξης νέων προϊόντων Transaction Banking.                                |

Από πλευράς βελτιστοποίησης εργασιών, παρεχόμενων υπηρεσιών και παρακολούθησής τους, η Διαχείριση Πιστοδοτήσεων συμμετείχε ενεργά:

- |   |  |
|---|--|
| 1. Στην υλοποίηση του 1ου Service Level Agreement (SLA) για τις Πιστοδοτήσεις SMEs (Fast Track).  | μείωση της κατανάλωσης χαρτιού κατά 70%.   |
| 2. Στη διαδικασία επιλογής και χορήγησης δανείων σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕπ) στο πλαίσιο έκδοσης καλυμμένου ομολόγου (EIB Covered Bond). | 9. Στην εφαρμογή της νέας αυτοματοποιημένης διαδικασίας μεταφοράς πιστούχων σε οριστική καθυστέρηση χωρίς ανάγκη χρήσης φυσικού φακέλου από τα αρχεία της Τράπεζας αλλά με χρήση ψηφιακών αρχείων. |
| 3. Στη διά ζώσης επικοινωνία με πελάτες SMEs για την ενεργή εμπλοκή της στην υποστήριξη των αναγκών του συγκεκριμένου πελατολογίου.                                   | 10. Στο έργο βελτιστοποίησης των διαδικασιών διαχείρισης ασφαλιστηρίων συμβολαίων των ενυπόθηκων δανείων.  |
| 4. Στο πρόγραμμα για τη λήψη ηλεκτρονικών υπογραφών πελατών με ψηφιακά πιστοποιητικά.   | 11. Στη συνέχιση της προώθησης δράσεων όπως ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΚΑΤ' ΟΙΚΟΝ και COSME για την παραγωγική ενίσχυση της οικονομίας.  |
| 5. Στο πιλοτικό project για τη λειτουργικότητα Remote Signing μέσω της πλατφόρμας winbank.  | 12. Ολοκλήρωση του συστήματος διαχείρισης συναλλαγών Εξωτερικού Εμπορίου & E/E (MISYS TI+), έργο που παραμένει σε εξέλιξη.   |
| 6. Στο Data Governance για το collateral domain που ήδη είναι ενεργό και για το loans domain που υλοποιείται.   | 13. Στη διαδικασία ναυτιλιακού MII /MAPPI και σε αυτή της Διαχείρισης Ναυτιλιακών Δανείων που ολοκληρώθηκαν.   |
| 7. Στο έργο "Real Estate & Collaterals Data Cleansing" ολοκληρώνοντας την επεξεργασία και την τακτοποίηση 52.000 ακινήτων εξασφάλισης.                                | 14. Στην ολοκλήρωση διαδικασίας καταχώρισης έγχαρτων μετοχών ξένων μη εισηγμένων εταιρειών.  |
| 8. Στην υιοθέτηση φιλοσοφίας Paperless για τη Διαδικασία Ρυθμίσεων Ιδιωτών, επιτυγχάνοντας  |  |

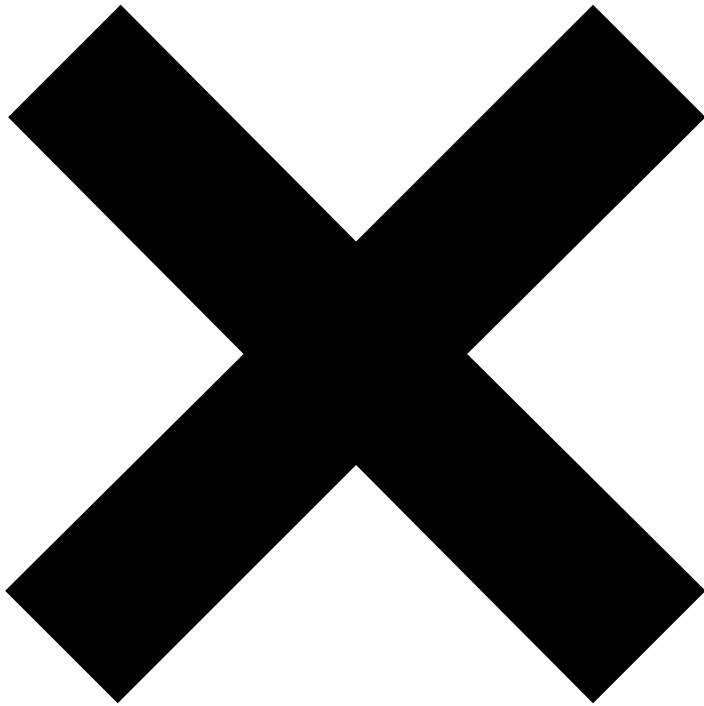
15. Στη δημιουργία ενός ευέλικτου συμβατικού πλαισίου ειδικά για τις ρυθμίσεις SB RBU πελατολογίου.
16. Στην υλοποίηση reporting παρακολούθησης υλοποίησης ρυθμίσεων και μεταφοράς πιστούχων σε οριστική καθυστέρηση, καθώς και reporting παρακολούθησης μέσω Business Activity Monitoring Operational Dashboards για το SME πελατολόγιο.
17. Στην υλοποίηση εφαρμογής Capacity Planning για τη Διαχείριση Ιδιωτών.
18. Στην παροχή στοιχείων από τις επιμέρους Μονάδες της Διαχείρισης προς τις εποπτικές αρχές, ήτοι προς τον SSM για το Thematic Review και προς την ΤτΕ, καθώς και προς το ΥΠΟΙΚ και άλλους φορείς στο πλαίσιο της ανταπόκρισής μας στους διενεργούμενους ελέγχους.

Η Διαχείριση Πιστοδοτήσεως συμμετέχει σε δράσεις που ξεκίνησαν το 2017 και αναμένεται να ωριμάσουν εντός του 2018, και συγκεκριμένα:

1. Στον ανασχεδιασμό λειτουργίας των μονάδων που εξυπηρετούν το PLU, που περιλαμβάνει την καταγραφή SLAs και KPIs,
2. Στην επέκταση χρήσης ψηφιακών μέσων για την εξυπηρέτηση του πελατολογίου,
3. Στην ενίσχυση μηχανισμών παρακολούθησης καλυμμάτων και εξασφαλίσεων,
4. Στην υιοθέτηση ευέλικτων πρακτικών για την εξυπηρέτηση του εσωτερικού και εξωτερικού πελάτη, με παράλληλη ενίσχυση του πλαισίου παρακολούθησης λειτουργικών κινδύνων.

Όλες οι ανωτέρω ενέργειες, εντάσσονται στο πλαίσιο της νέας στρατηγικής του Ομίλου και αποσκοπούν στη συνέχεια της αποτελεσματικής άσκησης του ρόλου της Τράπεζας ως θεματοφύλακα διαχείρισης πιστοδοτήσεων, καλυμμάτων και εξασφαλίσεων αλλά και σε μία μετρήσιμη συνεισφορά στο οικονομικό αποτέλεσμά της.

Το 2017 η Τράπεζα Πειραιώς ενίσχυσε αποτελεσματικά το πλαίσιο παρακολούθησης και διαχείρισης κινδύνων.



# Διαχείριση Κινδύνων

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Η διαχείριση κινδύνων συγκεντρώνει το ιδιαίτερο ενδιαφέρον και τη συνεχή μέριμνα της Διοίκησης με στόχο την αποτελεσματική παρακολούθηση και διαχείριση των κινδύνων, σε επίπεδο Τράπεζας 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 (ΔΣ) έχει τη συνολική ευθύνη για την ανάπτυξη και την επίβλεψη του πλαισίου διαχείρισης κινδύνων. Η Επιτροπή Κινδύνων, ως επιτροπή του ΔΣ, συνεδριάζει σε μηνιαία βάση ή/και εκτάκτως, διαμορφώνει το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων σε συνάρτηση με τους επιχειρηματικούς στόχους του Ομίλου, ενώ αξιολογεί την αποτελεσματικότητα της Στρατηγικής Διαχείρισης Κινδύνων και Κεφαλαίου 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 2017, η Επιτροπή Κινδύνων πραγματοποίησε συνολικά 13 συνεδριάσεις.

Το Group Risk Management είναι διοικητικά ανεξάρτητη Μονάδα σε σχέση με τις μονάδες της Τράπεζας 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 ΔΣ κατόπιν εισήγησης της Επιτροπής Κινδύνων, και η τοποθέτησή του αλλά και η τυχόν αντικατάστασή του κατόπιν έγκρισης της Επιτροπής Κινδύνων γνωστοποιούνται στις αρμόδιες εποπτικές αρχές.

Ο Επικεφαλής του Group Risk Management συμμετέχει ως Εκτελεστικός Γραμματέας στην Επιτροπή Κινδύνων και ως Μέλος στην Εκτελεστική Επιτροπή Ομίλου, καθώς και στις κύριες Εκτελεστικές Επιτροπές

της Τράπεζας. Στην Ανώτατη Επιτροπή Πιστοδοτήσεων, στην Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού-Παθητικού (ALCO) καθώς και στην Επιτροπή Recovery Credit, ο Επικεφαλής διατηρεί δικαίωμα αρνησικυρίας (veto) σε περιπτώσεις διαφωνίας του για λόγους που αφορούν παράβαση της εγκεκριμένης Στρατηγικής Διαχείρισης Κινδύνων και Κεφαλαίου της Τράπεζας.

Οι αρμοδιότητες των κύριων Εκτελεστικών Επιτροπών στις οποίες συμμετέχει ο Επικεφαλής Group Risk Management περιγράφονται στον Εσωτερικό Κανονισμό Εταιρικής Διακυβέρνησης και Λειτουργίας της Τράπεζας.

Ο Όμιλος έχει θεσπίσει λεπτομερείς διαδικασίες και επαρκείς μηχανισμούς για τον έλεγχο των κινδύνων, προκειμένου να εντοπίζονται/διαχειρίζονται/παρακολουθούνται/αναφέρονται οι κίνδυνοι. Μέσω των διαδικασιών αυτών εξασφαλίζεται η ανεξαρτησία μεταξύ 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 καθορίζονται οι αρχές ενός ολοκληρωμένου πλαισίου διαχείρισης κινδύνων και διάθεσης ανάληψης κινδύνων με στόχο την επίτευξη των στρατηγικών και επιχειρηματικών στόχων του Ομίλου, όπως καθορίζονται από το ΔΣ, χωρίς την υπέρβαση της ικανότητας ανάληψης κινδύνων.

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

Η αποτελεσματικότητα του πλαισίου διαχείρισης κινδύνων αξιολογείται μέσω συνόλου δεικτών/μετρήσεων ανά τύπο κινδύνου που παρακολουθεί η Διαχείριση Κινδύνων Ομίλου καθώς και δεικτών (Key Performance Indicators-KPIs) που έχουν καθοριστεί από το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ).

Επιπλέον, ο Όμιλος εποπτεύεται και αξιολογείται από τις αρμόδιες αρχές σε σχέση με την εταιρική διακυβέρνηση και το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων.

Την ευθύνη για τον σχεδιασμό, την εξειδίκευση και την υλοποίηση των πολιτικών του πλαισίου διαχείρισης κινδύνων, σύμφωνα με τις κατευθύνσεις της Επιτροπής Κινδύνων του ΔΣ, έχει το Group Risk Management, ενώ ο Επικεφαλής του αναφέρεται στην Επιτροπή Κινδύνων του Διοικητικού Συμβουλίου καθώς και στον Διευθύνοντα Σύμβουλο (CEO).

Το Group Risk Management συνίσταται από τις παρακάτω Μονάδες:

- |  |                             |
|--|-----------------------------|
| 1. Credit Risk Management                          | 5. Corporate Credit Control |
| 2. Capital Management                              | 6. Risk Data Office         |
| 3. Operational, Liquidity & Market Risk Management | 7. Risk Management Office.  |
| 4. Group Risk Coordination & Model Validation      |                             |

Οι δραστηριότητες του Group Risk Management υπόκεινται στον ανεξάρτητο έλεγχο του Εσωτερικού Ελέγχου, ο οποίος αξιολογεί την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα των εφαρμοζόμενων διαδικασιών διαχείρισης κινδύνων. Εντός των αρμοδιοτήτων του Group Risk Management περιέχονται επίσης η ανάπτυξη, υλοποίηση και περιοδική αξιολόγηση μεθόδων και εργαλείων, προσαρμοσμένων σε σχέση με τον κίνδυνο τιμολόγησης των προϊόντων και υπηρεσιών και η εκπαίδευση των επιχειρηματικών μονάδων για τη χρήση τους.

Κατά αυτόν τον τρόπο, διαμορφώνεται επίγνωση σχετικά με τους αναλαμβανόμενους κινδύνους και προωθείται κουλτούρα διαχείρισης κινδύνων σε κάθε ιεραρχικό επίπεδο του Ομίλου.

Επιπλέον, από τον Νοέμβριο του 2014, η Τράπεζα, καθώς και οι λοιπές ελληνικές συστημικές τράπεζες, υπάγονται 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).

*Αναλυτικότερα για το Group Risk Management, θλ.: [piraeusbankgroup.com/Δημοσιοποιήσεις](http://piraeusbankgroup.com/Δημοσιοποιήσεις): Πυλώνα III 2017*

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

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 εξω-χρηματιστηριακή αγορά, τις πράξεις διαπραγμάτευσης στις αγορές παραγώγων και τον διακανονισμό συναλλαγών. Ο βαθμός του κινδύνου που εμπεριέχεται σε κάθε πιστωτικό άνοιγμα εξαρτάται από πολλούς παράγοντες, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται και οι γενικότερες συνθήκες της οικονομίας και της αγοράς, η χρηματοοικονομική θέση των οφειλετών, το ύψος, το είδος και η διάρκεια των ανοιγμάτων, καθώς και η ύπαρξη καλυμμάτων και εξασφαλίσεων.

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

Στο Group Risk Management εντάσσεται η Μονάδα Credit Risk Management, με αντικείμενο την αναγνώριση, παρακολούθηση και διαχείριση του πιστωτικού κινδύνου σύμφωνα με τη διάθεση ανάληψης κινδύνων του Ομίλου, όπως αυτή έχει εγκριθεί από το ΔΣ, τηρώντας τις εκάστοτε υποχρεώσεις προς τις εποπτικές αρχές.

### Μέτρηση και Παρακολούθηση Πιστωτικού Κινδύνου

Κεντρική θέση στο πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων του Ομίλου κατέχει η αξιόπιστη μέτρηση του 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 την εκπλήρωση των εποπτικών απαιτήσεων.

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

1. αξιολογείται συστηματικά η πιστοληπτική ικανότητα του πελάτη και εκτιμάται το ενδεχόμενο αθέτησης των συμβατικών του υποχρεώσεων, και
2. εκτιμάται με βάση τα υφιστάμενα καλύμματα και εξασφαλίσεις το πιθανό ποσοστό ανάκτησης, το οποίο ενδέχεται να εισπράξει ο Όμιλος στην περίπτωση που ο πιστούχος αθετήσει τις υποχρεώσεις του.

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 αρμοδίων στελεχών, ενώ υποβάλλονται σε αξιολόγηση, όπου είναι εφικτό, μέσω της αντιπαραβολής τους με εξωτερικά διαθέσιμη πληροφόρηση.

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.:*

*piraesusbankgroup.com/Ενημέρωση Επενδυτών/Οικονομικά Στοιχεία/Οικονομικές Καταστάσεις & Λοιπές Πληροφορίες 2017*

### **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 πιστοδοτήσεων του σε κατηγορίες κινδύνου ανάλογα με το είδος των συνδεδεμένων καλυμμάτων ή εξασφαλίσεων και τη δυνατότητα ρευστοποίησής τους. Τα ανώτατα πιστοδοτικά όρια που μπορούν να εγκριθούν ανά κατηγορία κινδύνου καθορίζονται από το ΔΣ. Στον Όμιλο, καμία πιστοδότηση δεν εγκρίνεται από ένα μόνο πρόσωπο, με εξαίρεση τα καταναλωτικά δάνεια και τις πιστωτικές κάρτες, εφόσον τηρούνται τα κριτήρια που ορίζονται στην πιστωτική πολιτική, καθώς κατά κανόνα απαιτείται η έγκριση τριών 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 Πολιτική Πιστοδοτήσεων.

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, και 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, και σχηματίζει ανάλογες προβλέψεις.

Μία απαίτηση έχει υποστεί απομείωση όταν η λογιστική της αξία είναι μεγαλύτερη από το αναμενόμενο ανακτήσιμο ποσό της. 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 αδυ-

ναμίας του πιστούχου να αποπληρώσει το δάνειο. 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 για όλες τις υπόλοιπες περιπτώσεις. Σημαντικές για την Τράπεζα θεωρούνται οι χορηγήσεις οι οποίες σε επίπεδο πιστούχου ξεπερνούν το €1 εκατ., ενώ για τον Όμιλο η σημαντικότητα εξαρτάται από τα μεγέθη των δανειακών χαρτοφυλακίων της κάθε θυγατρικής εταιρείας. Η εκτίμηση για απομείωση διενεργείται συλλογικά για απαιτήσεις (χαρτοφυλάκια απαιτήσεων) με κοινά χαρακτηριστικά κινδύνου, οι οποίες σε ατομική βάση δεν θεωρούνται σημαντικές. Επίσης, συλλογικά αξιολογούνται και οι απαιτήσεις που έχουν ελεγχθεί σε ατομική βάση και δεν έχουν υποστεί απομείωση.

### Προσαρμοσμένη Έναντι Κινδύνου Τιμολόγηση (Risk Based Pricing)

Στο πλαίσιο ενσωμάτωσης παραμέτρων διαχείρισης κινδύνων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων και ειδικότερα σε σχέση με τις νέες χρηματοδοτήσεις, η Τράπεζα ανέπτυξε μεθοδολογία Προσαρμοσμένης στον Κίνδυνο Τιμολόγησης (Risk Based Pricing), η οποία ενσωματώνει το κόστος του πιστωτικού κινδύνου, καθώς και λοιπών κινδύνων και διαχειριστικού κόστους. Η μεθοδολογία στοχεύει στη διασφάλιση της επιθυμητής κερδοφορίας/απόδοσης λαμβάνοντας υπόψη τους υποκείμενους κινδύνους.

Εντός του 2017, η Τράπεζα ολοκλήρωσε την ανάπτυξη της αναγκαίας τεχνικής υποδομής Risk Based Pricing ώστε να υποστηρίξει την υλοποίηση της μεθοδολογίας στα χαρτοφυλάκια μικρομεσαίων επιχειρήσεων και στεγαστικών δανείων. Το εργαλείο αναμένεται να θεθεί σε εφαρμογή εντός του 2018. Η πρακτική εφαρμογή θα συμβάλει καθοριστικά στην εκτίμηση της μεθοδολογίας με σκοπό τη συνεχή βελτίωσή της.

### Ρυθμίσεις και Πολιτική Ρύθμισης Δανείων

Ο Όμιλος εφαρμόζει τα τεχνικά πρότυπα EBA ITS (European Banking Authority, Implementing Technical Standards) που αφορούν τα ρυθμισμένα δάνεια, εναρμονιζόμενος με την Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής (ΠΕΕ) 42/30.05.2014 της ΤτΕ, όπως τροποποιήθηκε από τις μεταγενέστερες ΠΕΕ 47/09.02.2015 και ΠΕΕ 102/30.08.2016, η οποία αφορά το «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 και διαδικασίες και με ανάπτυξη συστημάτων πληροφορικής και τροποποίηση υφιστάμενων εφαρμογών, με στόχο την αποτελεσματική και αξιόπιστη διαχείριση των δανείων σε καθυστέρηση, με τη διενέργεια βιώσιμων ρυθμίσεων και την παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας των διαφόρων τύπων ρυθμίσεων.

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.

Σύμφωνα με τα τεχνικά πρότυπα της EBA, προκειμένου ένα ρυθμισμένο δάνειο να αποχαρακτηριστεί ως ρυθμισμένο, απαιτείται να περάσουν τουλάχιστον 2 έτη από τη στιγμή του χαρακτηρισμού του ως εξυπηρετούμενου

(performing), να μην υπάρχουν καθυστερήσεις, ανησυχία για πλήρη αποπληρωμή, απομείωση ή εκ νέου ρύθμιση και να υφίστανται τακτές ουσιώδεις καταβολές τουλάχιστον στο διάστημα των τελευταίων 12 μηνών.

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.

Ο τομέας Αναδιαρθρώσεων και Διαχείρισης Προβληματικού Χαρτοφυλακίου (RBU) διαχειρίζεται τα σε καθυστέρηση δάνεια, 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, χρησιμοποιούνται 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 (ΣΕΚ), υπεύθυνο για τη στρατηγική διαχείριση των δανείων σε καθυστέρηση, συνεργάζεται με το Group Risk Management για την αμοιβαία κατανόηση και ανάπτυξη της κατάλληλης μεθοδολογίας αναφορικά με την αξιολόγηση των κινδύνων του χαρτοφυλακίου αρμοδιότητας RBU. Το Group Risk Management παρακολουθεί τη διαδικασία των ρυθμίσεων και αξιολογεί τους σχετικούς κινδύνους ανά χαρτοφυλάκιο και τύπο ρύθμισης.

Πιο συγκεκριμένα, εντός του Credit Risk Management δημιουργήθηκαν ομάδες με βασική αρμοδιότητα την παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας του RBU καθώς και της γενικότερης διαχείρισης των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (NPEs). Οι εν λόγω αρμοδιότητες είναι:

- |  |  |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Παρακολούθηση της εξέλιξης των βασικών μεγεθών ανά χαρτοφυλάκιο και διαχειριστική Μονάδα, ανεξάρτητα αλλά και σε σχέση με τους στόχους που έχει αναλάβει να επιτύχει η Τράπεζα προς τον SSM.</li> <li>2. Παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας της διαχείρισης, η οποία επιτυγχάνεται μέσω:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• αξιολόγησης της βιωσιμότητας και παρακολούθησης της εξέλιξης των ρυθμίσεων,</li> <li>• παρακολούθησης της εξέλιξης διαγραφών και πωλήσεων δανείων,</li> <li>• ανάλυσης των επιμέρους χαρτοφυλακίων για τον</li> </ul> </li> </ol> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• εντοπισμό «αποτελεσματικών/μη αποτελεσματικών» τύπων ρύθμισης για συγκεκριμένα χαρτοφυλάκια, και</li> <li>• εντοπισμού τμημάτων του χαρτοφυλακίου που ανήκουν σε κατηγορίες υψηλού κινδύνου.</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Επικοινωνία με το RBU προκειμένου να κοινοποιηθούν τα αποτελέσματα και να επισημανθούν τομείς στους οποίους θα πρέπει να γίνουν αλλαγές.</li> <li>4. Τακτική και έκτακτη (ad hoc) ενημέρωση των Group Risk Management, ΣΕΚ και Επιτροπών ΔΣ για την εξέλιξη της διαχείρισης του RBU και γενικότερα του χαρτοφυλακίου μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (NPEs).</li> </ol> |
|--|--|

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 κάθε τρίμηνο.

## ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ

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

Στον πίνακα που ακολουθεί παρατίθενται επιλεγμένα στοιχεία κεφαλαιακής επάρκειας του Ομίλου για τις 31/12/2017, 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 υπερκαλύπτουν τις ελάχιστες εποπτικές απαιτήσεις και επιβεβαιώνουν την ισχυρή κεφαλαιακή βάση του Ομίλου.

Επιλεγμένα Στοιχεία Κεφαλαιακής Επάρκειας Ομίλου 2017	
Κεφάλαιο Κοινών Μετοχών της Κατηγορίας 1 (Common Equity Tier 1)	€7,7 δισ.
Κεφάλαιο της Κατηγορίας 1 (Tier 1)	€7,7 δισ.
Σύνολο Σταθμισμένου Έναντι των Κινδύνων Ενεργητικού*	€51,0 δισ.
Συνολικός Δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας	15,1%
Δείκτης Κεφαλαίου Κοινών Μετοχών Κατηγορίας 1	15,1%
Δείκτης Μόχλευσης	11,7%

\* Εντός και εκτός ισολογισμού στοιχεία. Συμπεριλαμβάνονται οι αποσπενδύσεις σε εξέλιξη κατά την 31η Δεκ.17'.

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

1. Η συμμόρφωση με τις κεφαλαιακές απαιτήσεις έναντι αναλαμβανόμενων κινδύνων, σύμφωνα με το εποπτικό πλαίσιο.
2. 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 συναλλασσομένων.
3. Η διατήρηση μίας ισχυρής και σταθερής κεφαλαιακής βάσης, η οποία να στηρίζει τα επιχειρηματικά σχέδια της Διοίκησης του Ομίλου.
4. Η διατήρηση και ενίσχυση των υφιστάμενων υποδομών, πολιτικών, διαδικασιών και μεθοδολογιών για την επαρκή κάλυψη των εποπτικών αναγκών, στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Κατά τη διάρκεια του 2017, ο Όμιλος συνέχισε να υλοποιεί δράσεις για τη βελτίωση των υποδομών και την ενδυνάμωση των πολιτικών, διαδικασιών και μεθοδολογιών μέτρησης κινδύνων και απασχόλησης κεφαλαίων. Συνοπτικά, οι σημαντικότερες δράσεις που πραγματοποιήθηκαν περιλαμβάνουν:

1. Τη λειτουργία νέας αναβαθμισμένης ενδο-ομιλικής πλατφόρμας (Moody's Risk Authority) για την υποστήριξη των λειτουργιών υπολογισμού και αναφορών κεφαλαιακών απαιτήσεων της Τράπεζας, του Ομίλου και των θυγατρικών.
2. Την υλοποίηση έργου αυτοματοποιημένων αναφορών για τις ανάγκες εποπτικών υποβολών αναφορών μέσω της νέας πλατφόρμας.
3. Τη συστημική και λειτουργική ενσωμάτωση του σταθμισμένου ενεργητικού και των κεφαλαιακών απαιτήσεων στη διαδικασία έγκρισης επιχειρηματικών πιστοδοτήσεων, με στόχο τη βελτίωση της διαδικασίας λήψης επιχειρηματικών αποφάσεων, την ενίσχυση της επίγνωσης του ρυθμιστικού πλαισίου και τη διάχυση κουλτούρας αποδοτικότητας.
4. Την προσαρμογή της Διαδικασίας Αξιολόγησης Επάρκειας Εσωτερικού Κεφαλαίου (ICAAP) στις τρέχουσες οδηγίες και κατευθύνσεις της ΕΒΑ και του SSM.
5. Την επικαιροποίηση του πλαισίου Διαδικασίας Αξιολόγησης Επάρκειας Εσωτερικού Κεφαλαίου (ICAAP) υπό τον Πυλώνα II της Βασιλείας.
6. Την ενίσχυση της διακυβέρνησης, των μεθοδολογιών και των υποστηρικτικών υποδομών για τη διενέργεια εσωτερικών και εποπτικών ασκήσεων προσομοίωσης καταστάσεων κρίσης (Stress Testing).

Στο πλαίσιο βελτιστοποίησης των μεθόδων μέτρησης κινδύνων και απασχόλησης κεφαλαίων, καθώς και την ευθυγράμμισή τους με τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές, η Τράπεζα υλοποιεί πρόγραμμα έργων, με στόχο τη μετάβαση στην προσέγγιση Εσωτερικών Διαβαθμίσεων για τον πιστωτικό κίνδυνο (IRB). Το πρόγραμμα αποτελεί ένα έργο μετασχηματισμού για την Τράπεζα, το οποίο αναμένεται να επιφέρει σημαντικά οφέλη στο μοντέλο λειτουργίας και διαχείρισης του πιστωτικού κύκλου.

## ΚΙΝΔΥΝΟΣ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑΣ

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, χωρίς τον κίνδυνο να προκύψουν σημαντικές οικονομικές απώλειες.

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 Πειραιώς.

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.

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 III 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. Το Liquidity & Market Risk Management υπέβαλε προς τον SSM την Έκθεση για τη Διαδικασία Εσωτερικής Αξιολόγησης Επάρκειας Ρευστότητας (ILAAP) για τα έτη 2016 και 2017, η οποία εμπεριέχει τις διαδικασίες που διέπουν τη διαχείριση του κινδύνου ρευστότητας, καθώς και τα βασικά αποτελέσματα της αξιολόγησης της τρέχουσας και μελλοντικής θέσης ρευστότητας της Τράπεζας. Στο πλαίσιο των διαδικασιών ICAAP και ILAAP εξετάστηκαν σενάρια προσομοίωσης καταστάσεων κρίσης (Stress Testing) και αξιολογήθηκε η επίπτωσή τους επί της θέσης και επί των υποχρεωτικών δεικτών ρευστότητας.

Μέσα στο 2017 η Τράπεζα μείωσε τη χρηματοδότηση από Κεντρικές Τράπεζες μέσω πωλήσεων ομολόγων του Ευρωπαϊκού Ταμείου Χρηματοοικονομικής Σταθερότητας (EFSF) και του Ευρωπαϊκού Μηχανισμού Σταθερότητας (ESM), του χαρτοφυλακίου της και διεύρυνσης των λοιπών πηγών χρηματοδότησής της, αυξάνοντας τις καταθέσεις της, αφού άντλησε κεφάλαια από τις αγορές μέσω διάθεσης νέων εκδόσεων καλυμμένων ομολογίων και αύξησης της δραστηριότητας σε συναλλαγές συμφωνιών επαναγοράς (repos) με μη αποδεκτά από την ΕΚΤ ενέχυρα.

Οι καταθέσεις της Τράπεζας Πειραιώς το 2017 αυξήθηκαν συνολικά κατά €1,6 δισ., καταγράφοντας ανοδική πορεία από τον Μάιο έως και το τέλος του έτους, με το συνολικό ποσό καταθέσεων στις 31/12/2017 να διαμορφώνεται στο ύψος των €40,9 δισ. έναντι € 39,3 δισ. το 2016.

Η Τράπεζα κατά τη διάρκεια του 2017 προχώρησε σε μείωση του μεγέθους του ενεργητικού της μέσω της πώλησης ομολόγων EFSF και ESM αξίας €11,8 δισ., στο πλαίσιο του προγράμματος της ΕΚΤ ανταλλαγής και επαναγοράς χρεογράφων εκδοθέντων από ευρωπαϊκούς υπερεθνικούς οργανισμούς της ζώνης του ευρώ (EFSF/ESM Bond Exchange Program). Μέσα στον Ιανουάριο του 2018 ολοκληρώθηκε η πώληση του χαρτοφυλακίου των ομολόγων EFSF και ESM μέσω του προαναφερθέντος προγράμματος με την πώληση των υπόλοιπων ομολόγων αξίας €1,5 δισ.

Η προαναφερόμενη μείωση ομολόγων οδήγησε σε μείωση των συναλλαγών γeros της Τράπεζας με ενέχυρα EFSF ομόλογα κατά €6 δισ. (μηδενισμός υπόλοιπων συναλλαγών γeros με EFSF στο τέλος του 2017). Παράλληλα, μέσα στο ίδιο έτος, η Τράπεζα ανέπτυξε περαιτέρω τη δραστηριότητά της στη διατραπεζική αγορά γeros με ενέχυρα χρεόγραφα μη αποδεκτά προς αναχρηματοδότηση από την EKT με συναλλαγές ύψους €1,4 δισ., διαμορφώνοντας υπόλοιπα τέλους 2017 ύψους €1,5 δισ., εκ των οποίων συναλλαγές ύψους €1,3 δισ. πραγματοποιήθηκαν μέσω ενεχυρίασης ιδίων εκδόσεων τιτλοποιήσεων και καλυμμένων ομολογιών και €227 εκατ. μέσω ενεχυρίασης εντόκων γραμματίων Ελληνικού Δημοσίου. Συνολικά, η άντληση κεφαλαίων μέσω διατραπεζικής αγοράς μειώθηκε το 2017 κατά συναλλαγές γeros ύψους €4,5 δισ., διαμορφώνοντας υπόλοιπα ύψους €1,5 δισ. (2016: €6,1 δισ.).

Κατά το τελευταίο τρίμηνο του 2017 η Τράπεζα προχώρησε στην έκδοση νέας σειράς καλυμμένων ομολογιών ύψους €500 εκατ. και άντλησε ρευστότητα με τη διάθεση αυτής στην αγορά μέσω ιδιωτικών τοποθετήσεων ύψους €370 εκατ. Η νέα έκδοση αύξησε την άντληση μακροπρόθεσμης ρευστότητας σε σχετικά χαμηλότερο κόστος, βοηθώντας την προσπάθεια μείωσης χρηματοδότησης από τον μηχανισμό έκτακτης ρευστότητας (ELA) και τη σταδιακή αποκατάσταση της πρόσβασης της Τράπεζας στις αγορές κεφαλαίων.

Όλες οι ανωτέρω μεταβολές συνέβαλαν στη μείωση της συνολικής άντλησης ρευστότητας από Κεντρικές Τράπεζες ύψους €11,2 δισ., με το συνολικό ποσό στις 31/12/2017 να διαμορφώνεται σε €9,7 δισ. έναντι €20,9 δισ. το 2016. Συγκεκριμένα, η χρηματοδότηση από τον μηχανισμό έκτακτης ρευστότητας (ELA) ανήλθε σε ύψος €5,7 δισ. έναντι €11,9 δισ. στο τέλος του 2016, ενώ η χρηματοδότηση από την EKT ανήλθε σε €4 δισ. έναντι €9 δισ. το 2016.

Τέλος, η μακροπρόθεσμη χρηματοδότηση από την EKT (T-LTRO) διατηρήθηκε αμετάβλητη σε σχέση με το τέλος του 2016, σε ποσό €4 δισ.

## ΚΙΝΔΥΝΟΣ ΑΓΟΡΑΣ

Ο κίνδυνος αγοράς αφορά το ενδεχόμενο οικονομικών απωλειών εξαιτίας δυσμενών μεταβολών στο ύψος ή στη μεταβλητότητα των επιτοκίων, των ισοτιμιών νομισμάτων και των τιμών των μετοχών και των εμπορευμάτων.

Η Τράπεζα εκτιμά τον κίνδυνο αγοράς με χρήση της μεθόδου της Μέγιστης Δυνητικής Ζημίας (Value at Risk-VaR) τόσο για το χαρτοφυλάκιο συναλλαγών όσο και για το available for sale (AFS). Η συνολική εκτίμηση του VaR κυμάνθηκε σε σχετικά χαμηλά επίπεδα.

Το VaR είναι η εκτίμηση της μέγιστης δυνητικής ζημίας στην τρέχουσα αξία ενός χαρτοφυλακίου που ενδέχεται να επέλθει σε ένα καθορισμένο χρονικό διάστημα με μία συγκεκριμένη πιθανότητα. Η Τράπεζα εφαρμόζει την παραμετρική μέθοδο υπολογισμού του VaR, με χρονικό ορίζοντα μίας ημέρας και επίπεδο εμπιστοσύνης 99%, χρησιμοποιώντας δύο τρόπους εκτίμησης της μεταβλητότητας: την ισοσταθμική, με χρονικό ορίζοντα παρατήρησης τα 2 έτη, και την εκθετική ( $\lambda=0,94$ ), με χρονικό ορίζοντα παρατήρησης τις 75 ημέρες.

Η τιμή VaR στις 31/12/2017 για το σύνολο του χαρτοφυλακίου της Τράπεζας και την εκθετική μεταβλητότητα ήταν €11,52 εκατ. Η εκτίμηση αυτή αναλύεται σε €11,45 εκατ. τιμή VaR για τον επιτοκιακό κίνδυνο, €0,21 εκατ. για τον κίνδυνο μετοχών, €0,28 εκατ. για τον συναλλαγματικό κίνδυνο και €0 εκατ. για τον κίνδυνο εμπορευμάτων. Με τη διάρθρωση του χαρτοφυλακίου συναλλαγών στις 31/12/2017, επιτυγχάνεται μείωση €0,42 εκατ. στη συνολική τιμή VaR λόγω του βαθμού διαφοροποίησης του χαρτοφυλακίου.

Η τιμή VaR κυμαίνεται σε χαμηλά επίπεδα και είναι εντός του πλαισίου Ανάλυσης Κινδύνων (Risk Appetite Framework).

Ποσά σε € εκατ.	Συνολικό Χαρτοφυλάκιο Τράπεζας - Συνολικό VaR	VaR Επιτοκιακός Κίνδυνος	VaR Κίνδυνος Μετοχών	VaR Συναλλαγματικός Κίνδυνος	VaR Κίνδυνος Εμπορευμάτων	Μείωση Λόγω Διαφοροποίησης Χαρτοφυλακίου
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
2015	7,04	6,98	2,51	1,11	0,0	-3,56

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.

Παράλληλα, στην Τράπεζα, ως μέγεθος εκτίμησης του επιτοκιακού κινδύνου υπολογίζεται και η μεταβολή της καθαρής παρούσας αξίας των στοιχείων ενεργητικού/υποχρεώσεων, αναφορικά με μεταβολή των επιτοκίων κατά 100 μονάδες βάσης (PV100).

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει τον βαθμό έκθεσης της Τράπεζας στον επιτοκιακό κίνδυνο, σύμφωνα με την Ανάλυση Επιτοκιακού Ανοίγματος, για το σύνολο του Ισολογισμού (Trading & Banking Books).

Αποτελέσματα Ανάλυσης Ευαισθησίας Επιτοκιακού Κινδύνου (σε € εκατ.)				
	EUR	USD	CHF	Rest
PV-100*	-32,8	5,9	0,6	-1,3
PV-100*	41,9	-5,5	0,5	1,3
EaR-100	-180,3	-9,2	-4,2	1,1
EaR**	108,0	7,5	4,1	-1,5

\* PV-100: Επίπτωση στην παρούσα αξία.  
\*\* EaR: Επίπτωση στα Καθαρά Έντοκα Έσοδα.

## ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ

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:

1. Τη διαδικασία αυτο-αξιολόγησης λειτουργικού κινδύνου, η οποία εφαρμόζεται σε επίπεδο μονάδων στην Τράπεζα και στις θυγατρικές του Ομίλου.
2. Την ανάλυση ακραίων σεναρίων λειτουργικού κινδύνου.
3. Τον καθορισμό και την παρακολούθηση δεικτών και ορίων λειτουργικού κινδύνου.
4. Τον καθορισμό και την παρακολούθηση έργων βελτίωσης του περιβάλλοντος ελέγχου (action plans).
5. Τη συλλογή συμβάντων και ζημιών λειτουργικού κινδύνου.
6. Τον υπολογισμό Αξίας σε Κίνδυνο (VaR) και εσωτερικού κεφαλαίου.
7. Την αξιολόγηση νέων προϊόντων και διαδικασιών.
8. Την έκδοση εσωτερικών και εξωτερικών αναφορών.

Κατά το 2017, ο Όμιλος ανέλαβε μία σημαντική πρωτοβουλία για την περαιτέρω ενίσχυση του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου (ΣΕΕ). Ο σχεδιασμός του σχετικού έργου, το οποίο έχει εγκριθεί από τις επιτροπές του ΔΣ, εστιάζει κυρίως:

1. Στη δημιουργία αναβαθμισμένων ρόλων (Liaisons λειτουργικού κινδύνου) στις δομές των επιχειρηματικών μονάδων, οι οποίοι θα λειτουργούν ως κεντρικά σημεία αναφοράς για θέματα εφαρμογής του πλαισίου διαχείρισης λειτουργικού κινδύνου και ενίσχυσης του ΣΕΕ.
2. Στην ενίσχυση του ρόλου του Operational Risk Management, η οποία θα συνδέεται ως γραμμή αναφοράς με την ανωτέρω δομή και θα έχει κεντρικό ρόλο στα θέματα ΣΕΕ.

Παράλληλα, στοχεύοντας στην περαιτέρω βελτίωση του πλαισίου διαχείρισης λειτουργικού κινδύνου, κατά το 2017, ο Όμιλος συνέχισε την υλοποίηση έργων που είχαν ήδη ξεκινήσει και αφορούν βελτιώσεις λειτουργιών και υποδομών. Τα έργα αυτά συνοπτικά αφορούν:

1. Τη βελτίωση της διαδικασίας συλλογής ζημιών και συμβάντων λειτουργικού κινδύνου. Το έργο περιλαμβάνει την υλοποίηση υποδομών και αυτοματοποιήσεων, την αποσαφήνιση ρόλων και αρμοδιοτήτων και την ανάπτυξη και καταγραφή διαδικασιών που θα καλύπτουν όλα τα εμπλεκόμενα μέρη.
2. Τη σταδιακή ενσωμάτωση όλων των λειτουργιών της διαχείρισης λειτουργικού κινδύνου στη νέα πλατφόρμα διαχείρισης, η οποία έχει ήδη εγκατασταθεί και αξιοποιείται.
3. Την περαιτέρω ανάπτυξη του πλαισίου μετρήσεων και ποσοτικοποίησης, συμπεριλαμβανομένων των μετρήσεων Αξίας-σε-Κίνδυνο έναντι Λειτουργικού Κινδύνου (Op Risk VaR).
4. Την πλήρη ανάπτυξη και εφαρμογή του πλαισίου καταγραφής των σημαντικών σημείων ελέγχου λειτουργικού κινδύνου και δοκιμών/παρακολούθησης της αποτελεσματικότητάς τους.

Επιπλέον, κατά το 2017, το Operational Risk Management υλοποίησε δράσεις για:

1. Την επικαιροποίηση της Πολιτικής Διαχείρισης Λειτουργικού Κινδύνου, ώστε να ενσωματώνει τις στρατηγικές κατευθύνσεις, τις εποπτικές απαιτήσεις, καθώς και τις αλλαγές και βελτιώσεις του πλαισίου διαχείρισης λειτουργικού κινδύνου.
2. Την περαιτέρω ανάπτυξη της διαδικασίας ανάλυσης ακραίων σεναρίων για τους σκοπούς των υπολογισμών κεφαλαιακών απαιτήσεων.

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.

## GROUP RISK COORDINATION & MODEL VALIDATION

Εντός του 2017, το Group Risk Management, στο πλαίσιο ενδυνάμωσης των λειτουργιών του, ίδρυσε ανεξάρτητη Μονάδα, υπό το Group Risk Coordination, με σκοπό την επικύρωση των υποδειγμάτων (μοντέλων) της Τράπεζας. Οι αρμοδιότητες της Μονάδας Group Risk Coordination & Model Validation (GRC & VM) διαμορφώθηκαν και αναλόγως συμπεριέλαβαν:

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

Η Μονάδα συντονίζει και συμμετέχει στην ανάπτυξη και συντήρηση (σε ετήσια βάση) της Στρατηγικής Διαχείρισης Κινδύνων και Κεφαλαίου (Risk & Capital Strategy), η οποία περιλαμβάνει επίσης τη διαδικασία ανα-

γνώρισης κινδύνων (Risk identification process) και το πλαίσιο διάθεσης ανάληψης κινδύνων (Risk Appetite Framework) σε επίπεδο Ομίλου. Εποπτεύει το συνολικό πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων των θυγατρικών εσωτερικού και εξωτερικού, παρέχοντας υποστήριξη και τεχνογνωσία στις θυγατρικές. Μεταξύ των αρμοδιοτήτων της είναι επίσης η εφαρμογή της προσαρμοσμένης στον κίνδυνο μεθοδολογίας τιμολόγησης (Risk Based Pricing Methodology) σε επίπεδο Τράπεζας.

Η διαδικασία ανεξάρτητης επικύρωσης των υποδειγμάτων θα εφαρμοστεί σταδιακά στα υποδείγματα διαχείρισης κινδύνων και στοχεύει στη διασφάλιση επάρκειας, ακρίβειας και συμμόρφωσης των υποδειγμάτων με τους κανονισμούς.

## CORPORATE CREDIT CONTROL

Η κύρια αποστολή της Μονάδας του Corporate Credit Control είναι η ανεξάρτητη, τακτική και ποιοτική αξιολόγηση του πιστωτικού κινδύνου του επιχειρηματικού δανειακού χαρτοφυλακίου του Ομίλου.

Για αυτό τον σκοπό 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 τού εκάστοτε ελέγχου αποτελεί η Έκθεση Αξιολόγησης και οι Προτεινόμενες Διορθωτικές Ενέργειες, τα οποία, με τη σύμφωνη γνώμη του Chief Risk Officer, 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, πλην εκείνων που έχουν μεταφερθεί για διαχείριση στις οριστικές καθυστερήσεις. Δεν αξιολογούνται οι μονάδες διαχείρισης δανείων και εγγυοδοσιών (Loan Administration) καθώς και η πληρότητα και ορθότητα των συμβατικών εγγράφων.

Τα έργα αξιολόγησης που έγιναν από το Corporate Credit Control για το 2017 ήταν 23 επιχειρηματικά χαρτοφυλάκια, τα οποία είχαν υπόλοιπα €12,7 δισ. Σε αυτά τα 23 έργα επιλέχθηκε δείγμα 1.571 πιστούχων των οποίων τα υπόλοιπα ανέρχονταν σε €6,2 δισ.

## RISK DATA OFFICE

Η Μονάδα Risk Data Office ιδρύθηκε το 2017 και η κύρια αποστολή της περιλαμβάνει:

1. Την υποστήριξη των Μονάδων του Group Risk Management σε θέματα που αφορούν διαχείριση δεδομένων κινδύνου και αναφορών.
2. Την παρακολούθηση του βαθμού συμμόρφωσης της διακυβέρνησης δεδομένων κινδύνου με πρότυπα και βέλτιστες πρακτικές.
3. Την παρακολούθηση και συντονισμό της έγκυρης και έγκαιρης αποστολής δεδομένων κινδύνου από τις Μονάδες της Τράπεζας και τις θυγατρικές εσωτερικού και εξωτερικού.
4. Τη διαχείριση έργων σχετικά με δεδομένα κινδύνου στην Τράπεζα και στον Όμιλο.
5. Την υποστήριξη λειτουργιών (operations) που αφορούν τη συλλογή και επεξεργασία δεδομένων διαχείρισης κινδύνου και σχετικών αναφορών.
6. Την εκπροσώπηση του Group Risk Management στις δομές του Πλαισίου Διαχείρισης Δεδομένων του Ομίλου (Data Governance Framework).

Κατά τη διάρκεια 2017, η Μονάδα επικεντρώθηκε σε έργα που αφορούν:

1. Ενοποίηση/κεντροποίηση των λειτουργιών επεξεργασίας δεδομένων στα κύρια συστήματα που χρησιμοποιεί το Group Risk Management.
2. Έναρξη, διαχείριση και παρακολούθηση έργων που αφορούν ποιότητα δεδομένων.
3. Συμμετοχή σε έργα θεσμικής συμμόρφωσης (ΠΕΕ102, AnaCredit, Statistics on Holding Securities).

## 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.

Κατά τη διάρκεια του 2017, η Μονάδα επικεντρώθηκε σε έργα που αφορούν:

1. Συντονισμό, υποστήριξη και παρακολούθηση των έργων του Group Risk Management και του CRO.
2. Υποστήριξη εκπαιδεύσεων και παρουσιάσεων σχετικών με τη διαχείριση κινδύνων, συμπεριλαμβανομένων induction courses για νέα μέλη του ΔΣ.
3. Έλεγχο των πρακτικών των συνεδριάσεων της Επιτροπής Κινδύνων και παρακολούθηση της έγκαιρης υλοποίησης των εκάστοτε αποφάσεων της Επιτροπής.

Επιλεγμένα Στοιχεία Ενοποιημένου Ισολογισμού (€ χιλ.)		
Ενεργητικό	31.12.2017	31.12.2016
Ταμείο και Διαθέσιμα στην Κεντρική Τράπεζα	1.449.240	1.527.016
Δάνεια και Απαιτήσεις από Πιστωτικά Ιδρύματα	2.147.758	1.663.631
Συμφωνίες Επαναπώλησης Τίτλων Πελατών	90.253	30.005
Δάνεια και Απαιτήσεις από Πελάτες (Μετά από Προβλέψεις)	44.719.530	49.707.608
Απαιτήσεις από Χρεωστικούς Τίτλους	23.109	13.246.257
Χρηματοοικονομικά μέσα Ενεργητικού Αποτιμώμενα σε Εύλογες Αξίες Μέσω Αποτελεσματικών Λογαριασμών	1.499.824	193.861
Επενδυτικό Χαρτοφυλάκιο	2.203.803	2.746.880
Λοιπά Στοιχεία Ενεργητικού	12.999.503	12.386.552
Στοιχεία Ενεργητικού από Διακοπτόμενες Δραστηριότητες	2.283.542	2.562
<b>Σύνολο Ενεργητικού</b>	<b>67.416.562</b>	<b>81.504.371</b>
<b>Παθητικό</b>		
Υποχρεώσεις προς Πιστωτικά Ιδρύματα	11.435.086	27.020.940
Υποχρεώσεις προς Πελάτες	42.715.252	42.364.829
Πιστωτικοί Τίτλοι σε Κυκλοφορία	435.277	69.515
Λοιπές Υποχρεώσεις	1.645.894	2.223.867
Υποχρεώσεις από Διακοπτόμενες Δραστηριότητες	1.640.856	1.483
<b>Σύνολο Υποχρεώσεων</b>	<b>57.872.365</b>	<b>71.680.633</b>
Ίδια Κεφάλαια Μετόχων	9.418.415	9.663.623
Δικαιώματα Μειοψηφίας	125.782	160.115
<b>Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων</b>	<b>9.544.198</b>	<b>9.823.738</b>
<b>Σύνολο Παθητικού</b>	<b>67.416.562</b>	<b>81.504.371</b>
<p><i>Σημείωση: Για λόγους συγκρισιμότητας, τα στοιχεία 2016 έχουν αναπροσαρμοστεί λόγω της μεταφοράς των εταιρειών Olympic Εμπορικές και Τουριστικές Επιχειρήσεις ΑΕ, ΗΜΙΘΕΑ ΑΕ, Piraeus Bank Romania SA, Piraeus Bank Beograd AD και Piraeus Leasing Doo Beograd στις διακοπτόμενες δραστηριότητες εντός του 2017.</i></p>		

Επιλεγμένα Στοιχεία Ενοποιημένων Αποτελεσμάτων (€ χιλ.)

	1.1 - 31.12.2017	1.1 - 31.12.2016
Καθαρά Έσοδα από Τόκους	1.670.281	1.764.563
Καθαρά Έσοδα Προμηθειών	369.385	308.778
Έσοδα από Μερίσματα	8.316	8.633
Αποτελέσματα από Χρηματοοικονομικά μέσα Αποτιμώμενα σε Εύλογη Αξία μέσω Αποτελεσματικών Λογαριασμών και Επενδυτικού Χαρτοφυλακίου	72.698	(7.642)
Λοιπά Αποτελέσματα	95.661	152.157
<b>Σύνολο Καθαρών Εσόδων</b>	<b>2.216.341</b>	<b>2.226.490</b>
Αμοιβές και Έξοδα Προσωπικού	(562.506)	(555.505)
Έξοδα Διοίκησης	(499.864)	(535.285)
Αποσβέσεις	(102.711)	(99.001)
Κέρδη/(Ζημιές) από πώληση ενσώματων παγίων και άυλων στοιχείων ενεργητικού	(1.358)	634
<b>Σύνολο Λειτουργικών Εξόδων προ Προβλέψεων</b>	<b>(1.166.439)</b>	<b>(1.189.157)</b>
Αποτελέσματα Συμμετοχών σε Συγγενείς Εταιρείες	(30.932)	(18.169)
<b>Κέρδη προ Προβλέψεων, Απομειώσεων και Φόρων</b>	<b>1.018.970</b>	<b>1.019.164</b>
Προβλέψεις και Απομειώσεις	(2.227.384)	(1.169.742)
<b>Κέρδη/(Ζημιές) προ Φόρων</b>	<b>(1.208.414)</b>	<b>(150.577)</b>
Φόρος Εισοδήματος	1.205.810	181.588
<b>Κέρδη/(Ζημιές) μετά από Φόρο Εισοδήματος από Συνεχιζόμενες Δραστηριότητες</b>	<b>(2.603)</b>	<b>31.011</b>
Κέρδη/(Ζημιές) μετά από Φόρο Εισοδήματος από Διακοπτόμενες Δραστηριότητες	(201.702)	(71.154)
Κέρδη/(Ζημιές) Αναλογούντα στα Δικαιώματα Μειοψηφίας	3.910	5.156
<b>Κέρδη/(Ζημιές) Μετόχων Τράπεζας Πειραιώς μετά από Φόρους</b>	<b>(200.395)</b>	<b>(34.987)</b>
<b>Κέρδη/(Ζημιές) Μετόχων Τράπεζας Πειραιώς μετά από Φόρους Συνεχιζόμενες Δραστηριότητες</b>	<b>1.526</b>	<b>36.790</b>
<b>Συγκεντρωτικά Συνολικά Έσοδα μετά από Φόρους από Συνεχιζόμενες Δραστηριότητες</b>	<b>78.743</b>	<b>(33.143)</b>

