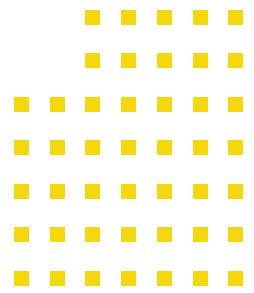




ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ **2018**

#ΕΤΕ#ΜΕΛΛΟΝ



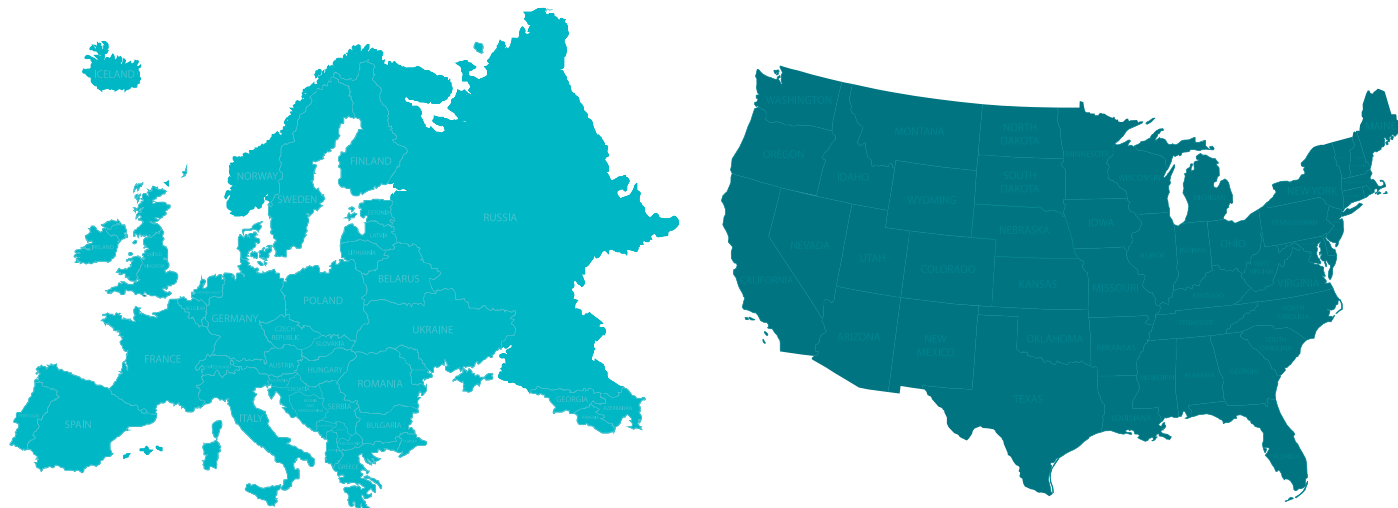
ΔΙΕΘΝΕΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Μικρή επιβράδυνση της παγκόσμιας οικονομίας το 2018

Μείωση του παγκόσμιου ρυθμού αύξησης του ΑΕΠ από **3,8%** σε **3,6%**

Ο ρυθμός αύξησης του ΑΕΠ της Ευρωζώνης μειώθηκε στο **1,8%** από **2,4%**

Η ΝΟΜΙΣΜΑΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΣΤΙΣ ΑΝΑΠΤΥΓΜΕΝΕΣ ΑΓΟΡΕΣ ΠΑΡΕΜΕΙΝΕ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ



Η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα

Άφησε αμετάβλητο το παρεμβατικό επιτόκιο στο **0,0%**

Τερμάτισε το QE τον Δεκέμβριο του 2018

Ανακοίνωσε επτά TLTROs με διετή διάρκεια (09/19 – 03/21)

Η Ομοσπονδιακή Τράπεζα των ΗΠΑ

Αύξησε το επιτόκιο αναφοράς κατά 100 μ.β. στο **2,25%** το 2018

Μείωσε τον ισολογισμό της κατά **\$373 δισ.** για το 2019

ΕΓΧΩΡΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

ΤΟ 2018 ΗΤΑΝ ΚΟΜΒΙΚΟ ΕΤΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Ρυθμός ανάπτυξης **1,9%** από **1,4%** το 2017 – ο υψηλότερος των τελευταίων 11 ετών

Έξοδος του ελληνικού Δημοσίου στις αγορές

Αναβάθμιση του αξιόχρεου της Ελλάδας από τους Διεθνείς Οίκους

Επιτυχής ολοκλήρωση του 3ου Προγράμματος Χρηματοδοτικής Στήριξης

Νέα μεσοπρόθεσμα μέτρα για την ελάφρυνση του δημόσιου χρέους

Σημαντικό απόθεμα ρευστότητας για την κάλυψη των χρηματοδοτικών αναγκών του Δημοσίου



Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΓΟΡΑ ΑΚΙΝΗΤΩΝ ΕΔΕΙΞΕ ΣΤΑΘΕΡΑ ΣΗΜΑΔΙΑ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ

Αύξηση των τιμών των κατοικιών **1,5%** κατά το 2018 και κατά **2,5%** το 4ο τρίμηνο

Αύξηση των τιμών των επαγγελματικών ακινήτων κατά **5,3%** το πρώτο εξάμηνο του 2018

Οι ρυθμοί αύξησης τόσο στις τιμές κατοικιών, όσο και στα επαγγελματικά ακίνητα επιταχύνονται κατά το 2019



ΣΕ ΤΡΟΧΙΑ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

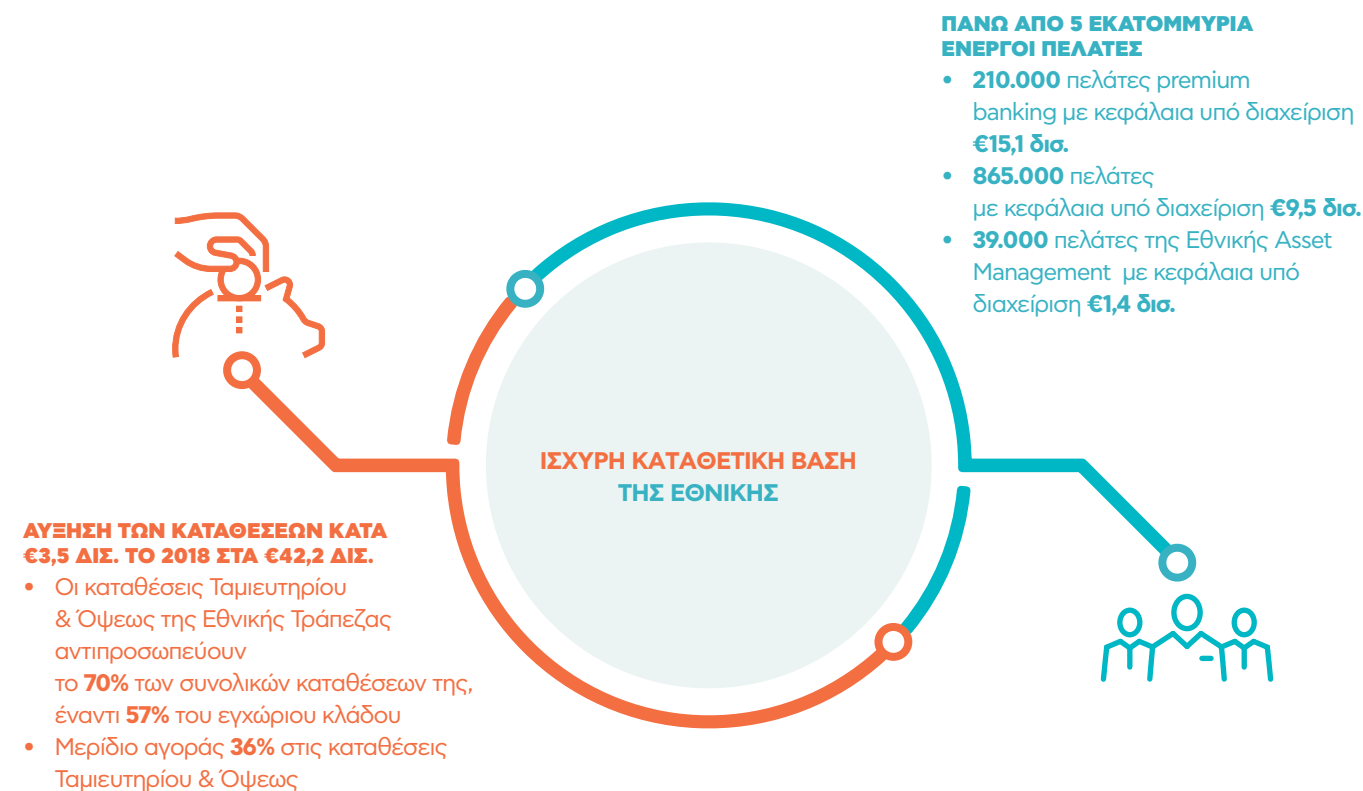
Αύξηση των ιδιωτικών καταθέσεων κατά **€7,9 δισ.**

Ενίσχυση του δανεισμού στις επιχειρήσεις

Μείωση του ELA στα **€0,9 δισ.** εξάλειψή του το 2019



ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ



Αναβάθμιση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών

Υιοθέτηση πελατοκεντρικού μοντέλου εξυπηρέτησης

Ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών στις τραπεζικές εργασίες

Προσφορά περισσότερων δυνατοτήτων ψηφιακών συναλλαγών

Ανάπτυξη i-bank corners με ηλεκτρονικά δίκτυα συναλλαγών στα καταστήματα

Διατήρηση ευρείας γεωγραφικής κάλυψης του Δικτύου Καταστημάτων

Δίκτυο **460** Καταστημάτων και **44** Γραφείων Συναλλαγών (τέλος 2018)

ΤΑΧΥΤΑΤΟΣ ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ



Τετραπλασιασμός της χρήσης του i-bank internet banking την τελευταία πενταετία

Δεκαπλασιασμός της χρήσης του i-bank Mobile Banking την τελευταία πενταετία

Ετήσια αύξηση **24%** των χρηστών και **11%** των συναλλαγών μέσω internet banking το 2018

Ετήσια αύξηση **51%** των χρηστών και **74%** των συναλλαγών μέσω Mobile Banking το 2018

Διάθεση μικροπιστώσεων έως **€25.000** μέσω internet banking

80% των συναλλαγών των πελατών μέσω των ηλεκτρονικών καναλιών της τράπεζας

Αύξηση **136%** των συναλλαγών μέσω του ηλεκτρονικού πορτοφολιού i-bank Pay το 2018

1.467 ATM και **143** Κέντρα Αυτόματων Πληρωμών

89,5% των αναλήψεων μέσω ATM

ΚΥΡΙΑΡΧΗ ΘΕΣΗ ΤΗΣ ΕΤΕ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΚΑΡΤΩΝ



Διαχείριση **5,2 εκατ.** καρτών με ετήσιο τζίρο **€7,1 δισ.** (αύξηση **20,8%** σε σχέση με το 2017)

Δίκτυο **172** χιλιάδων συνεργαζόμενων επιχειρήσεων

Αύξησε το μερίδιο στην έκδοση καρτών στο **26,2%** από **25,5%**

Αύξησε το μερίδιο στην εκκαθάριση πληρωμών στο **21,8%** από **20,4%**

Μερίδιο **30,2%** στην έκδοση χρεωστικών καρτών

Μερίδιο **46,6%** στην έκδοση προπληρωμένων καρτών

Προπληρωμένη κάρτα meal voucher

Η ΕΤΕ ΚΕΡΔΙΣΕ ΕΔΑΦΟΣ ΣΤΙΣ ΧΟΡΗΓΗΣΕΙΣ ΝΕΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ ΤΟ 2018



Συνολικές εκταμιεύσεις επιχειρηματικών δανείων ύψους **€2,6 δισ.** το 2018 (αύξηση **+67%** έναντι του προηγούμενου έτους)

Αύξηση των υπολοίπων του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου κατά **€458 εκατ.** στο τελευταίο τρίμηνο του έτους.

Αύξηση κατά **€325 εκατ. (55%)** των εκταμιεύσεων για τη χρηματοδότηση έργων υποδομών

Δάνεια **€319 εκατ.** με ευνοϊκούς όρους σε μεσαίες επιχειρήσεις σε συνεργασία με Ευρωπαϊκούς Οργανισμούς

Διεύρυνση της πελατειακής βάσης στη ναυτιλιακή πίστη

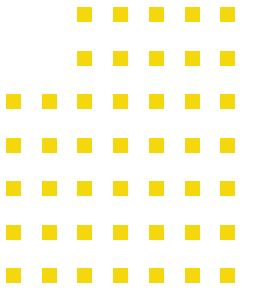
Ηγετικό μερίδιο στην αγορά προϊόντων εισαγωγών και εξαγωγών

Αύξηση των εμπορικών ενέγγυων πιστώσεων κατά **€474 εκατ.**

Αύξηση δανείων σε μικρές επιχειρήσεις κατά **4%**

Αύξηση νέων στεγαστικών καταναλωτικών δανείων κατά **58%** και **19%** αντίστοιχα

Ηγετική θέση στην καταναλωτική πίστη στον κλάδο αυτοκινήτων και τον κλάδο ηλεκτρικών οικιακών συσκευών



ΜΕΙΩΣΗ ΤΩΝ ΜΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΩΝ ΑΝΟΙΓΜΑΤΩΝ (NPEs) 2018



Συνολική μείωση των εγχώριων NPEs κατά **€2,1 δισ.** το 2018

Ενίσχυση του δείκτη κάλυψης NPEs από προβλέψεις σε **59%**, επίπεδο που αποτελεί το υψηλότερο του κλάδου

Πώληση χαρτοφυλακίου μη εξασφαλισμένων δανείων λιανικής (NPEs) ύψους **€2 δισ.** σε τίμημα που ενίσχυσε τα κεφάλαια και την κερδοφορία

Πλειστηριασμοί **1.381 ακινήτων** επιχειρήσεων το 2018

Ενθάρρυνση των πελατών σε εξωδικαστικό συμβιβασμό

Εξωτερική ανάθεση της διαχείρισης NPEs Μεσαίων Επιχειρήσεων με κοινή πρωτοβουλία των τεσσάρων συστημικών τραπεζών

ΔΡΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΜΕΙΩΣΗ ΤΩΝ ΜΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΩΝ ΑΝΟΙΓΜΑΤΩΝ 2019



Πώληση εξασφαλισμένων δανείων μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων συνολικού οφειλόμενου κεφαλαίου **€1 δισ.** (σε φάση ολοκλήρωσης)

Πώληση χαρτοφυλακίου δανείων λιανικής χωρίς εξασφαλίσεις ύψους **€1 δισ.** (σε φάση ολοκλήρωσης)

Πώληση δανείων μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων με εξασφαλίσεις ύψους **€0,7 δισ.** εντός του 2ου εξαμήνου 2019

Ίδρυση **42 Κέντρων Διευθέτησης Απαιτήσεων** λιανικής σε καταστήματα της τράπεζας

Αναδιάρθρωση στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων με εξασφαλίσεις μέσω του καινούργιου καινοτόμου προϊόντος "Split & Freeze"

Η ΕΤΕ ΠΡΩΤΑΓΩΝΙΣΤΕΙ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΦΟΡΕΩΝ



Παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών σε 4.000 νομικά πρόσωπα, κυρίως ΝΠΔΔ με κεφάλαια υπό διαχείριση που αντιστοιχούν στο 10,3% των συνολικών καταθέσεων (€ 3,9% δισ. στο τέλος του 2018)

Αύξηση συναλλαγών πληρωμών κατά **10%** έναντι αύξησης **1%** του ανταγωνισμού

Αύξηση συναλλαγών εισπράξεων κατά **5,7%** στα **€14,4 δισ.**

Μερίδιο αγοράς **37%** στις συναλλαγές πληρωμών και **27%** στις συναλλαγές εισπράξεων

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ



Εκτίμηση του εσωτερικού κεφαλαίου για όλους τους σημαντικούς τύπους κινδύνου σε επίπεδο Ομίλου

Διεξαγωγή άσκησης μακροοικονομικής προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων

Επανεξέταση των υποδειγμάτων τιμολόγησης για τις επιχειρήσεις και τους πελάτες λιανικής

ΥΨΗΛΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ



Βελτίωση της Εταιρικής Διακυβέρνησης στα υψηλότερα επίπεδα του κλάδου

Ισχυρό σύστημα εσωτερικών ελέγχων

Βραβεύσεις της Εθνικής Τράπεζας για τις πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης

ΕΤΟΣ – ΟΡΟΣΗΜΟ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΦΙΛ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΕΤΕ ΤΟ 2018



Η μόνη ελληνική τράπεζα που επανέφερε τους εποπτικούς δείκτες ρευστότητας εντός των εποπτικών ορίων (LCR - NSFR)

Δείκτης Κάλυψης Ρευστότητας (LCR) στο υψηλό επίπεδο του **128%** στο τέλος του 2018

Δείκτης Καθαρής Σταθερής Χρηματοδότησης (NSFR) στο **107%** στο τέλος του 2018

Μείωση της χρηματοδότησης από την ΕΚΤ κατά **€0,5 δισ.** στα **€2,25 δισ.**

Η Εθνική Τράπεζα αποδεσμεύθηκε πρώτη από τις ελληνικές τράπεζες από τον ELA

Αύξηση καταθέσεων κατά **€3,5 δισ.** στα **€42,2 δισ.**

Αναβάθμιση των καλυμμένων ομολόγων της τράπεζας σε επενδυτική βαθμίδα

Άντληση **€3,4 δισ.** από τις αγορές μέσω repos

Μεικτό κόστος χρηματοδότησης **0,46%** που αποτελεί το χαμηλότερο του εγχώριου κλάδου



02

ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ ΠΡΟΣ
ΤΟΥΣ ΜΕΤΟΧΟΥΣ

10

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ &
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΤΕ

16

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ &
ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ ΤΟ 2018

24

ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ
ΕΤΕ

32

ΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

48

ΒΑΣΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ ΟΜΙΛΟΥ

50

ΜΕΤΟΧΗ & ΜΕΤΟΧΙΚΗ
ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΤΕ



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 01

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

1.1 ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

1.2 ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 02

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

2.1 ΛΙΑΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Τραπεζική Ιδιωτών
Χαρτοφυλάκιο Καρτών
Χορηγήσεις Λιανικής Τραπεζικής
Διαχείριση Περιουσίας Πελατών
Διαχείριση Χαρτοφυλακίου Ιδιωτών

2.2 ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Τραπεζική Μεγάλων Ομιλών και Επιχειρήσεων
Εξειδικευμένες Πιστοδοτήσεις
Χρηματοδότηση Μεσαίων Επιχειρήσεων
Εξυπηρέτηση Μεγάλων Πελατών
Ναυτιλιακή Πίστη
Συναλλακτική τραπεζική
Χρηματοστηριακές Εργασίες

**2.3 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΩΝ
ΑΝΟΙΓΜΑΤΩΝ**

Διαχείριση Εταιρικών Πιστοδοτήσεων
Διαχείριση Απαιτήσεων Λιανικής

**2.4 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ
ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗΣ**

Δίκτυο καταστημάτων
Εναλλακτικά δίκτυα

2.5 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΟΜΙΛΟΥ

Βασικές αρχές και δομή διακυβέρνησης της διαχείρισης
κινδύνων του Ομίλου
Μονάδες διαχείρισης κινδύνων Ομίλου
Αξιολόγηση προφίλ κινδύνου/ταξινόμηση κινδύνων
Διαδικασία αξιολόγησης επάρκειας εσωτερικού
κεφαλαίου (ICAAP)
Διαδικασία αξιολόγησης επάρκειας ρευστότητας
(ILAAP)
Νέες εξελίξεις ενός του 2018
Εκτίμηση και διαχείριση κινδύνων

2.6 ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ

2.7 ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ

2.8 ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

2.9 ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ

Ασφαλιστικές Εργασίες
Εκμετάλλευση Ακινήτων



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 03

ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ

210

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ

211

ΕΚΘΕΣΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟΥ
ΟΡΚΩΤΟΥ ΕΛΕΓΚΤΗ ΛΟΓΙΣΤΗ

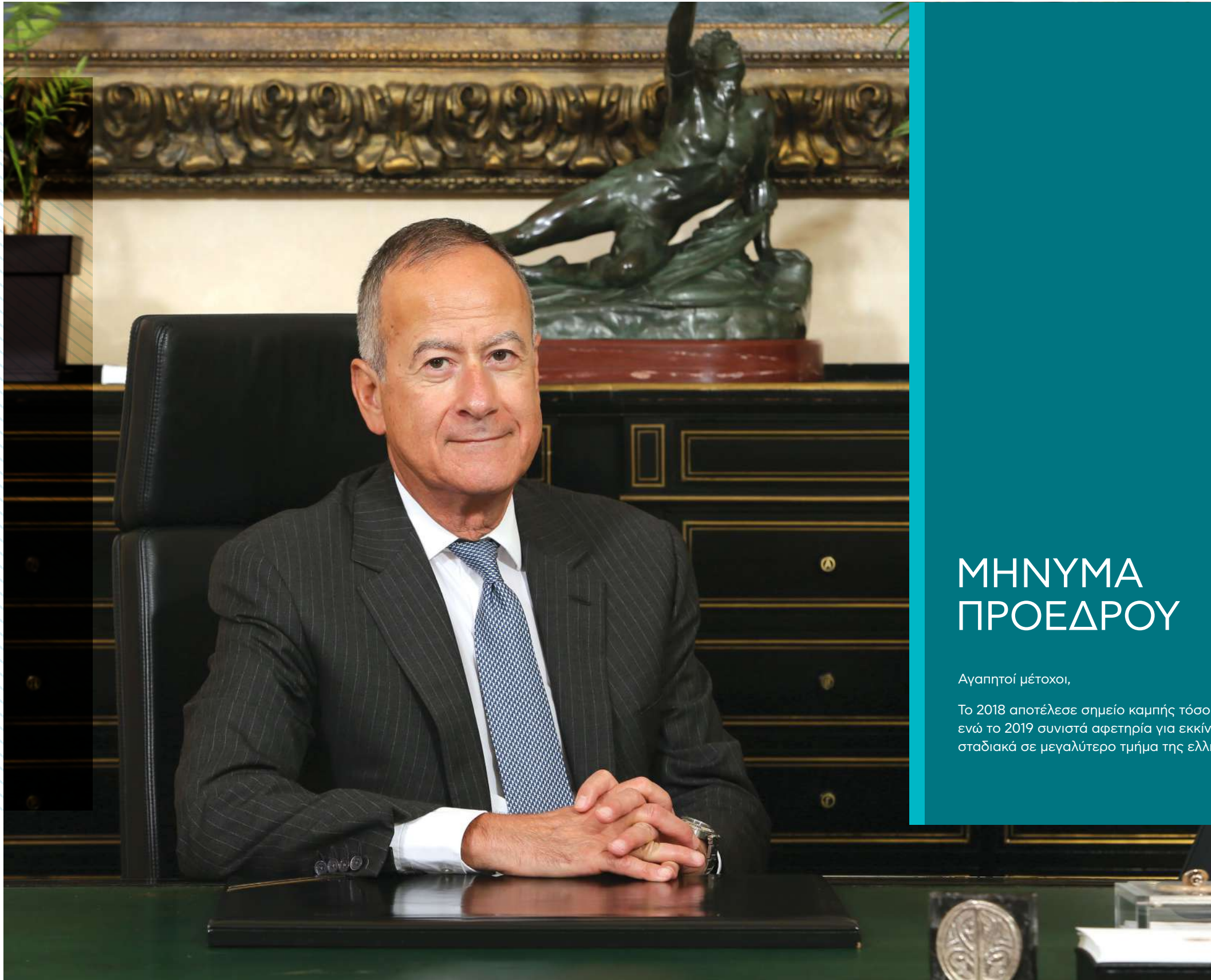
220

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΙ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ 2018

222

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΤΑΚΤΙΚΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ
ΣΥΝΕΛΕΥΣΗΣ ΤΩΝ ΜΕΤΟΧΩΝ





ΜΗΝΥΜΑ ΠΡΟΕΔΡΟΥ

Αγαπητοί μέτοχοι,

Το 2018 αποτέλεσε σημείο καμπής τόσο για την ελληνική οικονομία, όσο και το τραπεζικό σύστημα, ενώ το 2019 συνιστά αφετηρία για εκκίνηση μιας βιώσιμης πορείας ανάπτυξης που θα διαχυθεί σταδιακά σε μεγαλύτερο τμήμα της ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας.

Η ολοκλήρωση του 3ου Προγράμματος, η ανάκαμψη της οικονομικής δραστηριότητας σε συνδυασμό με τη δημοσιονομική εξυγίανση, καθώς και τα μεσοπρόθεσμα μέτρα ελάφρυνσης για το δημόσιο χρέος αποτελούν ορόσημα για την επιστροφή της ελληνικής οικονομίας στην κανονικότητα μετά από μια πολυετή δοκιμασία. Η πρόοδος αποτυπώνεται, με εντεινόμενο ρυθμό στο πεντάμηνο του 2019, στα μειούμενα ασφάλιστρα κινδύνου της χώρας, στην αποκατάσταση της πρόσβασης του δημοσίου στις αγορές με βιώσιμα επιτόκια και στις ενισχυόμενες εισροές ξένων επενδύσεων της τάξης των 9,3 δισ. ευρώ την τελευταία τριετία. Η ετήσια αύξηση του ΑΕΠ επιταχύνθηκε στο 1,9% το 2018 και εκτιμάται ότι θα διατηρήσει τουλάχιστον αυτό το ρυθμό το 2019, παρά το δυσμενέστερο εξωτερικό περιβάλλον.

Η εξωστρέφεια της οικονομίας έχει ενισχυθεί με τις εξαγωγές αγαθών να ακολουθούν σταθερά ανοδική τάση, σημειώνοντας νέο ιστορικό υψηλό το 2018. Αντιστοίχως, ο τουρισμός αναβαθμίζεται ποιοτικά και ποσοτικά, ενώ η ναυτιλία και οι άλλες εξαγωγικές υπηρεσίες εμφανίζουν αξιοσημείωτο δυναμισμό, αποτυπώνοντας την αυξανόμενη διαφοροποίηση των ελληνικών εξαγωγών.

Παράλληλα ο βιώσιμος επιχειρηματικός τομέας εμφανίζει σημάδια δυναμισμού, έχοντας αναδιαρθρωθεί σε σημαντικό βαθμό και επιτυγχάνοντας καλύτερα χρηματοοικονομικά αποτελέσματα. Όλα τα ανωτέρω σημάδια βελτίωσης είναι ορατά και υπογραμμίζουν τη βαθιά αναδιάρθρωση που έχει συντελεστεί στην ελληνική οικονομία.

Η πρόκληση του μετασχηματισμού της ελληνικής οικονομίας είναι άμεση και επείγουσα και απαιτεί ρεαλιστικό όραμα, στόχευση και συντονισμένες ενέργειες που υποβοηθούν την επίτευξη των στόχων και συντείνουν στην αξιοπιστία του συνολικού εγχειρήματος. Τόσο οι δρώντες στο πεδίο της οικονομίας, όσο και οι έχοντες την ευθύνη χάραξης της οικονομικής πολιτικής καλούνται να συνδιαμορφώσουν ένα χάρτη προθέσεων, ενδιάμεσων στόχων και απώτερου οράματος. Είναι απαραίτητο να δημιουργηθεί ένα πλαίσιο στρατηγικής για την επόμενη μέρα της οικονομίας, με συγκεκριμένες δράσεις και προτεραιότητες, που να επιταχύνει αυτή την πορεία και να διορθώνει έγκαιρα αποκλίσεις. Ο τραπεζικός τομέας ήδη κινείται αποφασιστικά προς αυτή την κατεύθυνση.

Στο πλαίσιο αυτό η Εθνική Τράπεζα πρωτοπορεί για μια ακόμα φορά, υλοποιώντας ένα φιλόδοξο και ολοκληρωμένο πρόγραμμα μετασχηματισμού, το οποίο ξεκίνησε από το όραμα του ΔΣ και της διοικητικής ομάδας και στη συνέχεια αναπτύχθηκε με τη συμμετοχή των ανθρώπων μας. Ένα πρόγραμμα για το οποίο όλοι είμαστε πολύ περήφανοι. Σήμερα, δημιουργούμε έναν χρηματοπιστωτικό οργανισμό που διακρίνεται σε επίπεδο διακυβέρνησης, διαφάνειας και αξιοκρατίας, επενδύει και αναδεικνύει τους ανθρώπους του.

Μία πιο πελατοκεντρική, πειθαρχημένη, αποτελεσματική και κερδοφόρα τράπεζα που προσθέτει συστηματικά αξία στους μετόχους της. Στα σχεδόν 180 χρόνια ιστορίας μας, κάθε αλλαγή μας πήγε μπροστά. Κάθε φορά γινόμαστε μία ακόμα καλύτερη τράπεζα, χωρίς να χάνουμε τον ιστορικό και βαθύ δεσμό μας με την ελληνική κοινωνία. Αυτό κάνουμε για μια ακόμα φορά. Σήμερα, όλοι εμείς δημιουργούμε την Εθνική Τράπεζα του μέλλοντος.

Κώστας Π. Μιχαηλίδης
Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου





ΜΗΝΥΜΑ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

Κυρίες και κύριοι Μέτοχοι,

Η Εθνική Τράπεζα βρίσκεται σε ένα κρίσιμο στάδιο του μετασχηματισμού της, καθώς κεφαλαιοποιεί τα πλεονεκτήματα του ισολογισμού της και καταγράφει σημαντική πρόοδο στη βελτίωση της λειτουργικής κερδοφορίας και την επιτάχυνση της μείωσης των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων.

Είναι σαφές ότι η σημαντικότερη εξέλιξη του 2018 ήταν η υλοποίηση του στρατηγικού και επιχειρησιακού σχεδίου μας για τα επόμενα τέσσερα χρόνια, που παρουσιάστηκε τον Μάιο του 2019 κατά τη διάρκεια ειδικής Ημερίδας Επενδυτών στο Λονδίνο. Η στρατηγική αυτή αξιοποιεί τα ανταγωνιστικά μας πλεονεκτήματα: αξιοπιστία, ισχυρό ισολογισμό, ευρεία καταθετική βάση χαμηλού κόστους, ισχυρές σχέσεις με τους πελάτες μας και μια νέα και δυναμική ηγετική ομάδα.

Στις στρατηγικές μας προτεραιότητες περιλαμβάνονται:

1. Η ραγδαία και αποφασιστική μείωση των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων, χωρίς την δημιουργία ανάγκης ενίσχυσης των κύριων βασικών κεφαλαίων (CET1) από τους μετόχους μας.
2. Η δημιουργία μιας πιο αποτελεσματικής και αποδοτικής τράπεζας με μειωμένο λειτουργικό κόστος.
3. Η βελτίωση του επιχειρηματικού μοντέλου και του επιπέδου παροχής υπηρεσιών όσον αφορά την εταιρική και τη λιανική τραπεζική, προκειμένου να αυξήσουμε τα μερίδιά μας σε συγκεκριμένους τομείς και να τονώσουμε τη δημιουργία εσόδων από προμήθειες.
4. Η αλλαγή των πρακτικών διοίκησης του ανθρώπινου δυναμικού, για την καλύτερη κινητοποίηση και ανάπτυξη του προσωπικού μας.
5. Η βελτιστοποίηση των διαδικασιών μας και η αναβάθμιση των τεχνολογικών υποδομών μας, για να ανταποκριθούμε στην ψηφιακή πρόκληση.
6. Η μέτρηση και η παρακολούθηση της εφαρμογής των στρατηγικών μας ώστε να είμαστε σε θέση να τις βελτιώνουμε συνεχώς.

Η υλοποίηση του στρατηγικού και επιχειρηματικού σχεδίου μας παρακολουθείται και υποστηρίζεται από ένα δυναμικό γραφείο μετασχηματισμού, που επιβάλλει μηχανισμούς απόδοσης ευθυνών και στενής παρακολούθησης, ενώ ταυτόχρονα παρέχει την απαιτούμενη στήριξη στο όλο εγχείρημα.

Σταδιακά, η Εθνική Τράπεζα θα μετασχηματιστεί σε έναν πολύ πιο απλό, ευέλικτο, καθαρό από πλευράς επισφαλειών και κερδοφόρο οργανισμό, που δίνει προτεραιότητα στις ανάγκες των πελατών, προσθέτει αξία στους μετόχους της, επενδύει στους ανθρώπους της, και οδηγεί την οικονομική ανάπτυξη της Ελλάδας.

Οι προσπάθειες για ανάκαμψη της λειτουργικής κερδοφορίας ήδη απέδωσαν από το δεύτερο εξάμηνο του 2018. Το 2018 η βασική λειτουργική κερδοφορία ανήλθε σε €114 εκατ. έναντι ζημιών ύψους €103 εκατ. το 2017, αντανακλώντας τη ραγδαία βελτίωση της ποιότητας των οργανικών εσόδων μας και την αισθητή μείωση του κόστους πιστωτικού κινδύνου. Στο α' τρίμηνο του 2019 τα αποτελέσματα βελτιώθηκαν περαιτέρω σε όλα τα βασικά μεγέθη των αποτελεσμάτων χρήσης και αποτυπώνουν τις προσπάθειές μας να μετασχηματίσουμε την Εθνική Τράπεζα σε μια αποτελεσματική και κερδοφόρο τράπεζα, απαλλαγμένη από μη εξυπηρετούμενα ανοίγματα.

Προς την κατεύθυνση της μείωσης του κόστους λειτουργίας μας, ολοκληρώσαμε Πρόγραμμα Εθελούσιας Εξόδου 780 υπαλλήλων, υπερβαίνοντας κατά πολύ τον αρχικό στόχο μας. Ως επόμενο βήμα, φέτος, δρομολογήσαμε ένα νέο, ευρύτερης κλίμακας Πρόγραμμα Εθελούσιας Εξόδου, στο πλαίσιο του οποίου έχουν αποχωρήσει 380 εργαζόμενοι, και προχωρούμε στον περαιτέρω εξορθολογισμό των γενικών και διοικητικών εξόδων με τη σύσταση μιας νέας αρμόδιας μονάδας ελέγχου δαπανών.

Όσον αφορά τα έσοδα, αντικαταστήσαμε τη συμφωνία ανταλλαγής επιτοκιακών ροών (IRS) με το Ελληνικό Δημόσιο, με ομόλογα ελληνικού δημοσίου, προσθέτοντας κέρδη προ φόρων άνω των €110 εκατ. ετησίως, αυξάνοντας ταυτόχρονα το ποσό των αποδεκτών από την ΕΚΤ εξασφαλίσεων για ρευστότητα μηδενικού κόστους. Ενισχύσαμε περαιτέρω τη διαχείριση της ρευστότητας και είμαστε αυτή τη στιγμή η μόνη συστημική τράπεζα στην Ελλάδα που πληροί τις κανονιστικές απαιτήσεις για τους δείκτες Κάλυψης Ρευστότητας και Καθαρής Σταθερής Χρηματοδότησης (LCR, NSFR).

Επίσης, ενισχύσαμε τις εργασίες εταιρικής τραπεζικής και σαν αποτέλεσμα πετύχαμε αύξηση των εκταμιεύσεων στα επίπεδα των €2,6 δισ. το 2018, συμπεριλαμβανομένων ιστορικά υψηλών εκταμιεύσεων προς επιχειρήσεις €1,2 δισ. στο δ' τρίμηνο του ίδιου έτους. Ως αποτέλεσμα, τα καθαρά υπόλοιπα επιχειρηματικών δανείων αυξήθηκαν, για πρώτη φορά σε διάστημα άνω των 3 ετών, κατά €0,5 δισ. στο δ' τρίμηνο του 2018. Το α' τρίμηνο του 2019, περίοδος χαμηλής εποχικής δραστηριότητας, τα καθαρά υπόλοιπα εταιρικών δανείων αυξήθηκαν περαιτέρω κατά €0,5 δισ.

Τα μη εξυπηρετούμενα ανοίγματα μειώθηκαν το 2018 κατά €2 δισ., αντανακλώντας τον βελτιωμένο ρυθμό των ρευστοποιήσεων. Το τρέχον έτος ξεκίνησε με ισχυρό έρεισμα, καθώς τα μη εξυπηρετούμενα ανοίγματα έχουν ήδη μειωθεί πάνω από €1 δισ. στο α' τρίμηνο του 2019, αφού εξασφαλίσαμε δεσμευτικές προσφορές για την πώληση δανειακού

χαρτοφυλακίου μικρών και μικρομεσαίων επιχειρήσεων, ενώ παράλληλα διατηρήσαμε αρνητικό τον ρυθμό δημιουργίας νέων επισφαλειών. Τον Ιούνιο του 2019 κατατέθηκαν δεσμευτικές προσφορές για πώληση μη εξασφαλισμένων δανείων ύψους περίπου €1 δισ., ποσά που αθροιστικά ξεπερνούν ήδη τις προσπάθειες του 2018. Όσον αφορά το μέλλον, αναμένουμε η αυξημένη εμπιστοσύνη στην ελληνική οικονομία και οι συνακόλουθες μακροοικονομικές συνθήκες να υποστηρίξουν τις προσπάθειες μετασχηματισμού και να μας βοηθήσουν να ανταποκριθούμε με επιτυχία στις αυξημένες προσδοκίες των μετόχων μας, των πελατών μας, του προσωπικού μας και της κοινωνίας στην οποία λειτουργούμε.

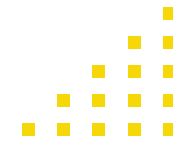
Τέλος, θα ήθελα να εκφράσω τη βαθιά ευγνωμοσύνη και την εκτίμησή μου στους ανθρώπους μας, οι οποίοι εργάζονται καθημερινά με αφοσίωση και αποφασιστικότητα για να κάνουν την αλλαγή προς το καλύτερο πραγματικότητα. Είμαι περήφανος για όσα επιτυγχάνει η ομάδα μας, καθώς ανταποκρίνεται στις προκλήσεις των καιρών και οδηγεί την Εθνική Τράπεζα σε αυτό που μπορεί και πρέπει να είναι: την τράπεζα πρώτης επιλογής για όλους τους Έλληνες.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος
Παύλος Μυλωνάς





Κώστας Μιχαηλίδης
Πρόεδρος ΔΣ
(Μη Εκτελεστικό Μέλος)



Claude Piret

Ανεξάρτητο Μη εκτελεστικό μέλος με εξειδικευμένη γνώση σύμφωνα με το άρθρο 10 του Ν.3864/2010, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει. Διαχείριση Κινδύνων / Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες

Andrew McIntyre

Ανεξάρτητο Μη εκτελεστικό μέλος με εξειδικευμένη γνώση σύμφωνα με το άρθρο 10 του Ν.3864/2010, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει. Εμπειρογνώμων σε θέματα Κινδύνου και Χρηματοοικονομικού Ελέγχου



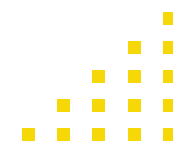
ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΑ ΜΕΛΗ



Παύλος Μυλωνάς
Διευθύνων Σύμβουλος



Δημήτριος Καποτόπουλος
Γενικός Διευθυντής Εταιρικής & Επενδυτικής Τράπεζικής



John McCormick

Ανεξάρτητο Μη εκτελεστικό μέλος με εξειδικευμένη γνώση σύμφωνα με το άρθρο 10 του Ν.3864/2010, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει. Εμπειρία σε θέματα Τραπεζικής και Ελέγχου



ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΣ
ΤΟΥ ΤΑΜΕΙΟΥ
ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ
ΣΤΑΘΕΡΟΤΗΤΑΣ
(Ν3864/2010)



Περικλής Δρούγκας
Οικονομολόγος



Παναγιώτης Δασμάνογλου

Γενικός Διευθυντής Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας & Ομίλου

Σημειώσεις:

Το παρόν Διοικητικό Συμβούλιο, εξελέγη από την Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων την 26.07.2018, με τριετή θητεία, δηλαδή μέχρι την Τακτική Γενική Συνέλευση του έτους 2021. Την ίδια ημερομηνία το Διοικητικό Συμβούλιο συνεδρίασε και αποφάσισε τη συγκρότησή του σε Σώμα. Από το 2018 και μέχρι σήμερα έλαβαν χώρα οι παρακάτω αλλαγές:

- Κατά τη Συνεδρίαση του Διοικητικού Συμβουλίου στις 10 Ιουλίου 2019, ανακοινώθηκε η παραίτηση τριών μη εκτελεστικών μελών του Δ.Σ. – της κας Eva Cederbalk, του κ. Χάρη Μάκκα και του κ. Ιωάννη Ζωγραφάκη. Περαιτέρω, στη συγκεκριμένη συνεδρίαση ανακοινώθηκε ότι ο κ. Παναγιώτης Δασμάνογλου, δεν θα συνεχίσει να παρέχει υπηρεσίες ως εκτελεστικό μέλος, παραμένοντας Γενικός Διευθυντής της Τράπεζας και Γραμματέας Διοικητικού Συμβουλίου, με τα ίδια καθήκοντα.

- Την 24 Ιανουαρίου 2019, με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου, ο κ. Δημήτριος Καποτόπουλος εξελέγη ως εκτελεστικό μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου, σε αντικατάσταση του παραιτηθέντος εκτελεστικού μέλους κ. Δημήτριου Δημόπουλου.

- Όπως γνωστοποιήθηκε στην Τράπεζα βάσει της από 23 Ιουλίου 2018 επιστολής του ΤΧΣ, καθήκοντα Εκπροσώπου του ΤΧΣ στο πλαίσιο του νόμου 3864/2010 ασκούνται από τον κ. Περικλή Δρούγκα.

- Η κ. Marianne T. Økland ήταν ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος του Δ.Σ. μέχρι και τις 25 Ιουλίου 2018.

- Την 17 Ιουλίου 2018, το Διοικητικό Συμβούλιο εξέλεξε τον κ. Παύλο Μυλωνά στη θέση του Διευθύνοντος Συμβούλου της Τράπεζας.

- Όπως γνωστοποιήθηκε στην Τράπεζα βάσει της από 23 Μαΐου 2018 επιστολής του ΤΧΣ, καθήκοντα Εκπροσώπου του ΤΧΣ στο πλαίσιο του νόμου 3864/2010 ασκούνται από τον κ. Χριστόφορο Κουφολιά.

- Στις 4 Μαΐου 2018, το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας κατά την συνεδρίαση του έκανε αποδεκτή την παραίτηση του κ. Λεωνίδα Φραγκιαδάκη από την θέση του Διευθύνοντος Συμβούλου της Τράπεζας. Ακολούθως, σύμφωνα με το άρθρο 21 του Καταστατικού της Τράπεζας, το Διοικητικό Συμβούλιο αποφάσισε ομόφωνα την ανασυγκρότησή του σε σώμα και το διορισμό του Αναπληρωτή Διευθύνοντος Συμβούλου κ. Παύλου Μυλωνά ως «Ασκών Καθήκοντα Διευθύνοντος Συμβούλου» μέχρι την Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων του έτους 2018.

- Στις 23 Απριλίου 2018, με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου, ο κ. Andrew McIntyre εξελέγη ως μη ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου.

- Στις 28 Φεβρουαρίου 2018, κατά την συνεδρίαση του Διοικητικού Συμβουλίου, ανακοινώθηκε η παραίτηση του ανεξάρτητου μη εκτελεστικού μέλους κ. Πέτρου Σαμπατάκη.

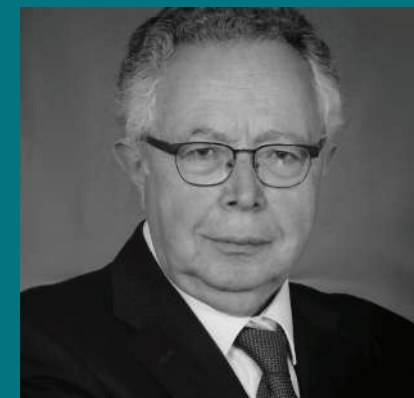
- Στις 31 Ιανουαρίου 2018, κατά την συνεδρίαση του Διοικητικού Συμβουλίου, ανακοινώθηκε η παραίτηση του ανεξάρτητου μη εκτελεστικού μέλους κ. Mike Aynsley.

ΕΤΕ#ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

ΠΡΟΕΔΡΟΣ



Παύλος Μυλωνάς
Διευθύνων Σύμβουλος



Δημήτριος Καποτόπουλος
Εκτελεστικό Μέλος του Δ.Σ.
Γενικός Διευθυντής Εταιρικής
& Επενδυτικής Τράπεζικής



Χριστίνα Θεοφιλίδη
Γενική Διευθύντρια Λιανικής
Τραπεζικής



Χρίστος Χριστοδούλου
Γενικός Διευθυντής Οικονομικών
Υπηρεσιών της Τράπεζας και του
Ομίλου (CFO).



Ιωάννης Βαγιονίτης
Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης
Κινδύνων της Τράπεζας και του
Ομίλου (Chief Risk Officer)



Παναγιώτης Δασμάνογλου
Γενικός Διευθυντής Κανονιστικής
Συμμόρφωσης και Εταιρικής
Διακυβέρνησης της Τράπεζας & Ομίλου,
Γραμματέας του Διοικητικού Συμβουλίου
της Τράπεζας και των Επιτροπών του Δ.Σ.



Γεώργιος Τριανταφυλλάκης
Γενικός Διευθυντής Νομικών
Υπηρεσιών

#ΓΕΝΙΚΟΙ ΔΙΕΥΘΥΝΤΕΣ

Δημήτριος Καποτόπουλος
Εκτελεστικό Μέλος του Δ.Σ.
Γενικός Διευθυντής Εταιρικής & Επενδυτικής
Τραπεζικής

Παναγιώτης Δασμάνογλου
Γενικός Διευθυντής Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής
Διακυβέρνησης της Τράπεζας & Ομίλου, Γραμμάτεας του
Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας και των Επιτροπών του Δ.Σ.

Ιωάννης Βαγιονίτης
Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης Κινδύνων
της Τράπεζας και του Ομίλου (CRO)

Χριστίνα Θεοφιλίδη
Γενική Διευθύντρια Λιανικής
Τραπεζικής

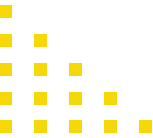
Φωτεινή Ιωάννου
Γενική Διευθύντρια Διαχείρισης Απαιτήσεων
Εταιρικής και Λιανικής Τραπεζικής

Γεώργιος Τριανταφυλλάκης
Γενικός Διευθυντής
Νομικών Υπηρεσιών

Χρίστος Χριστοδούλου
Γενικός Διευθυντής Οικονομικών Υπηρεσιών της
Τράπεζας και του Ομίλου (CFO)

Κωνσταντίνος Βόσικας
Γενικός Διευθυντής Πίστης
του Ομίλου

Βασίλειος Κάβαλος
Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης Διαθεσίμων
και Χρηματογοράς



Γεώργιος Καλορίτης
Γενικός Διευθυντής Εσωτερικού
Ελέγχου της Τράπεζας & Ομίλου

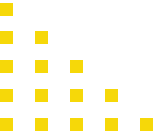
Ιωάννης Κυριακόπουλος
Γενικός Διευθυντής Ακίνητης Περιουσίας της
Τράπεζας και του Ομίλου

Χαρά Νταλέκου
Γενική Διευθύντρια Μάρκετινγκ
Ομίλου

Ερνέστος Παναγιώτου
Γενικός Διευθυντής Μετασχηματισμού
και Επιχειρησιακής Στρατηγικής

Μαρίνης Στρατόπουλος
Γενικός Διευθυντής Δραστηριοτήτων
Εξωτερικού

Εύη Χατζηϊωάννου
Γενική Διευθύντρια Στρατηγικής και Ανάπτυξης
Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του
Ομίλου



#ΒΟΗΘΟΙ ΓΕΝΙΚΟΙ ΔΙΕΥΘΥΝΤΕΣ

Κωνσταντίνος Αδαμόπουλος
Βοηθός Γενικός Διευθυντής Στρατηγικών
Εργασιών

Νεκτάριος (Άρης) Δίβαρης
Βοηθός Γενικός Διευθυντής
Λειτουργιών

Έλλη Κακούλλου
Βοηθός Γενική Διευθύντρια Ακίνητης
περιουσίας της Τράπεζας & του Ομίλου

Βασίλειος Καραμούζης
Βοηθός Γενικός Διευθυντής Εταιρικής και
Επενδυτικής Τραπεζικής

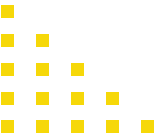
Χρυσούλα Κουτούδη
Βοηθός Γενική Διευθύντρια Επιχειρηματικών
Πιστοδοτήσεων Ειδικής Διαχείρισης

Γεώργιος Κουτσουδάκης
Βοηθός Γενικός Διευθυντής
Εταιρικής Τραπεζικής

Γεώργιος Μαλιγιάννης
Βοηθός Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης
Απαιτήσεων Λιανικής Τραπεζικής

Παντελής Μαραβέας
Βοηθός Γενικός Διευθυντής Πελατειακών
Ομάδων (Segments) Λιανικής Τραπεζικής

Ευστράτιος Μολυβιάτης
Βοηθός Γενικός Διευθυντής Πληροφορικής της
Τράπεζας και του Ομίλου

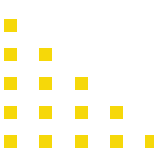


Αναστασία Ναζίδου
Βοηθός Γενική Διευθύντρια
Δικτύου

Δημήτρης Παπαδόπουλος
Βοηθός Γενικός Διευθυντής Εταιρικών
Πιστοδοτήσεων Ειδικής Διαχείρισης

Μπεάτε Ράντουλφ
Βοηθός Γενική Διευθύντρια
– Chief Control Officer

Βασίλειος Σκιαδιώτης
Βοηθός Γενικός Διευθυντής
Προϊόντων Λιανικής Τραπεζικής





ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ & ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ

ΤΟ 2018 ΣΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕ ΤΗΝ ΑΝΑΚΑΜΨΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ, ΜΕ ΘΕΤΙΚΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΤΟΣΟ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΕΓΧΩΡΙΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ.

Η Ελληνική οικονομία ακολούθησε ανοδική πορεία με οδηγό τις εξαγωγές από έναν όλο και πιο υγιή εταιρικό τομέα. Σημειώνεται ότι οι τάσεις αύξησης της απασχόλησης παρέμειναν μεταξύ 1,5% και 2,8%, ενώ οι τιμές των ακινήτων ενισχύθηκαν, τόσο στα εμπορικά (+5,3% σε ετήσια βάση το πρώτο εξάμηνο του 2018), όσο και στα οικιστικά ακίνητα (+1,5% σε ετήσια βάση). Παράλληλα, το νομικό πλαίσιο εξακολούθησε να βελτιώνεται, ενισχυμένο από το αναθεωρημένο πρόγραμμα προστασίας των νοικοκυριών και τη σταθερή βελτίωση της αποτελεσματικότητας των δικαστηρίων. Αντικατοπτρίζοντας τις μακροοικονομικές εξελίξεις, η ζήτηση για επιχειρηματικά δάνεια σημείωσε αύξηση, ενώ

παρουσιάστηκαν και οι πρώτες ενδείξεις ότι τα νοικοκυριά αναζητούν επιπλέον πιστοδοτήσεις. Η επιστροφή των καταθέσεων των ιδιωτών, οι οποίες σημείωσαν αύξηση κατά 6% το 2018, επίσης αντανάκλα την αποκατάσταση της εμπιστοσύνης.

Κεφαλαιοποιώντας αυτή τη βελτίωση του οικονομικού και τραπεζικού περιβάλλοντος, η στρατηγική της Εθνικής Τράπεζας συνέχισε να επικεντρώνεται στην αύξηση της χρηματοδότησης της εγχώριας οικονομίας, στην περαιτέρω μείωση των Μη Εξυηρητούμενων Ανοιγμάτων πλέον των προβλεπόμενων στόχων του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού (ΕΕΜ), καθώς και στην επιστροφή της Τράπεζας σε λειτουργική κερδοφορία.

2018#ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ & ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ

1. Πρόγραμμα Μετασχηματισμού για την υλοποίηση της στρατηγικής της Εθνικής Τράπεζας με στόχο τη διαμόρφωση μιας υγιούς και κερδοφόρας Τράπεζας

Στηριζόμενη στην μακροχρόνια παράδοση εμπιστοσύνης και εξυπηρέτησης της κοινωνίας, η Εθνική Τράπεζα έθεσε σε εφαρμογή ένα Πρόγραμμα Μετασχηματισμού μεγάλης κλίμακας κατά το δεύτερο εξάμηνο του έτους προκειμένου να μετασχηματιστεί, ανταποκρινόμενη στις προκλήσεις και εκμεταλλευόμενη τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται στο ραγδαία μεταβαλλόμενο οικονομικό και τραπεζικό περιβάλλον. Το Πρόγραμμα Μετασχηματισμού μάς επιτρέπει να αξιοποιήσουμε τα πλεονεκτήματα και να αντιμετωπίσουμε τις αδυναμίες μας, έτσι ώστε να απελευθερώσουμε την ανεκμετάλλευτη δυναμική κερδοφορίας της Τράπεζας, μέσω 6 διακριτών αξόνων και περισσότερων από 20 έργων με συμμετοχή περισσότερων από 500 στελεχών και εργαζομένων της Τράπεζας.

Η νέα στρατηγική της Τράπεζας, συμπεριλαμβανομένων των βασικών χρηματοοικονομικών και επιχειρησιακών στόχων για την περίοδο 2019-2022, καθώς και η νέα Διοίκηση της Εθνικής Τράπεζας, παρουσιάστηκε στο επενδυτικό κοινό την 16η Μαΐου 2019 στο Λονδίνο. Η ημερίδα της Εθνικής Τράπεζας ήταν εξαιρετικά επιτυχημένη, συγκεντρώνοντας περίπου 120 επενδυτές και αναλυτές αποτελώντας την πρώτη εκδήλωση τέτοιας φύσεως για τον εγχώριο κλάδο για περισσότερα από 10 χρόνια.

Το πρόγραμμα μετασχηματισμού θα παραδώσει μία υγιή και κερδοφόρα Τράπεζα μέσα από έξι άξονες

2. Η επιτυχημένη υλοποίηση της στρατηγικής μείωσης των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων ενισχύει τον Ισολογισμό

Τα Μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα μειώθηκαν κατά €2 δισ. περίπου σε σχέση με το προηγούμενο έτος και €6,1 δισ. από το τέλος του 2015, αντανakλώντας τον αρνητικό ρυθμό δημιουργίας νέων επισφαλειών (€2,4 δισ.), καθώς και διαγραφές πλήρως καλυμμένων από προβλέψεις δανείων (€3,7 δισ.). Οι διαγραφές δανείων περιλαμβάνουν την πώληση χαρτοφυλακίου μη εξυπηρετούμενων μη εξασφαλισμένων δανείων Λιανικής Τραπεζικής και Μικρών Επιχειρήσεων στην

Ελλάδα, το ανεξόφλητο κεφάλαιο του οποίου ανήλθε σε €2,0 δισ. περίπου. Το τίμημα της συναλλαγής, το οποίο διαμορφώθηκε σε 6% του συνολικού ανεξόφλητου κεφαλαίου, ενίσχυσε το δείκτη Κύριων Βασικών Ιδίων Κεφαλαίων (CET1) της Τράπεζας κατά 18 μ.β. Την εν λόγω πώληση που επέδρασε θετικά στα αποτελέσματα της Τράπεζας ακολουθεί η πώληση χαρτοφυλακίου μη εξυπηρετούμενων δανείων προς Μικρές Επιχειρήσεις αξίας €0,75 δισ. περίπου και μη εξασφαλισμένων, μη εξυπηρετούμενων δανείων Λιανικής Τραπεζικής ύψους €1,0 δισ., καθώς και η πώληση χαρτοφυλακίου αξίας περίπου €0,8 δισ. μη εξυπηρετούμενων δανείων προς Μεγάλες & Μεσαίες επιχειρήσεις μέσα στο 2019.

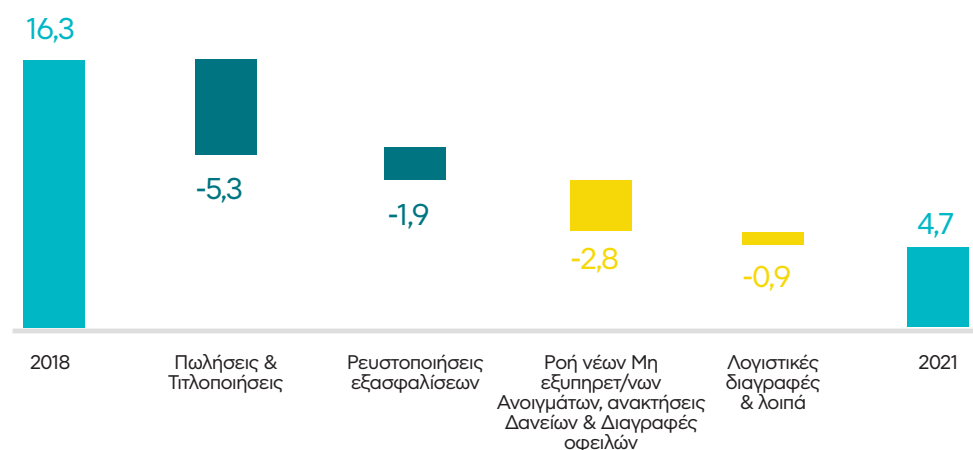
Επιπλέον, την 31 Ιουλίου 2018, οι τέσσερις συστημικές Τράπεζες (Alpha Bank, Εθνική Τράπεζα, Eurobank και Τράπεζα Πειραιώς) προέβησαν στη σύναψη μιας καινοτόμου για τα διεθνή δεδομένα συμφωνίας συνεργασίας με την εξειδικευμένη διαχειρίστρια εταιρία δανείων doBank S.p.A («doBank»). Η συμφωνία έχει ως στόχο τη μείωση των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων Μεσαίων Επιχειρήσεων στο Τραπεζικό Σύστημα, προστατεύοντας ταυτόχρονα τη βιωσιμότητα των εγχώριων Μεσαίων Επιχειρήσεων.

Τέλος, νέοι στόχοι μείωσης Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων έχουν εγκριθεί από τον ΕΕΜ για την περίοδο 2019-2021. Το νέο σχέδιο είναι φιλόδοξο και

Μέχρι το 2021 ο δείκτης ΜΕΑ στοχεύουμε να μειωθεί σε χαμηλό διψήφιο ποσοστό.

εμπροσθοβαρές, στοχεύοντας στη μείωση των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων κατά €11,5 δισ. σε επίπεδο Ομίλου, εκ των οποίων €4,5 δισ. μέσα στο 2019. Το ήμισυ της προβλεπόμενης μείωσης προέρχεται από οργανικές ενέργειες που συνίστανται σε ριζικές αναδιορθώσεις, συμπεριλαμβανομένων των διαγραφών χρεών και ρευστοποιήσεων. Το άλλο μισό θα προκύψει από τις πωλήσεις χαρτοφυλακίων και τιτλοποιήσεις, με αρωγό τον υψηλό δείκτη κάλυψης Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων από σωρευμένες προβλέψεις ύψους 59%. Μετά την επίτευξη των παραπάνω στόχων, ο δείκτης Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων αναμένεται να διαμορφωθεί σε επίπεδα κάτω του 13% μέχρι το 2021, και σε περίπου 5% μέχρι το 2022, χωρίς την ανάγκη συνεισφοράς επιπρόσθετων κεφαλαίων από τους Μετόχους.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1
ΣΤΟΧΟΣ ΜΕΙΩΣΗΣ ΜΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΩΝ ΑΝΟΙΓΜΑΤΩΝ ΤΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ 2018-2021 (ΟΜΙΛΟΣ, € ΔΙΣ.)**



2018#ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ & ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ

3. Ακύρωση συμφωνίας ανταλλαγής επιτοκίων (IRS) με την Ελληνική Δημοκρατία έναντι έκδοσης ομολόγων Ελληνικού Δημοσίου

Στις 15 Φεβρουαρίου 2019, η Ελληνική Δημοκρατία και η Τράπεζα προχώρησαν στην ακύρωση, τής από 31 Δεκεμβρίου 2008 Συμφωνίας Ανταλλαγής Επιτοκίων (IRS), Ονομαστικής Αξίας €5,5 δισ. Η ακύρωση αυτή πραγματοποιήθηκε έναντι έκδοσης ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου λήξης 2023, 2025 και 2026 συνολικής ονομαστικής αξίας €3,3 δισ., τα οποία αντιπροσώπευαν την αξία του εν λόγω IRS στον ισολογισμό της Τράπεζας κατά την ημερομηνία της συναλλαγής.

Η συναλλαγή αυτή ωφελεί την Εθνική Τράπεζα καθώς τα εν λόγω ομόλογα του Ελληνικού Δημοσίου θα αποφέρουν επιτοκιακά έσοδα πλέον των €110 εκατ. ετησίως, εξαλείφοντας συγχρόνως την ανάγκη της αντιστάθμισης του IRS. Επίσης, απλοποιεί τη δομή του ενεργητικού της τράπεζας, εξασφαλίζοντας τη μείωση του κόστους χρηματοδότησης και ενισχύοντας περαιτέρω το Δείκτη Κάλυψης Ρευστότητας (Liquidity Coverage Ratio - LCR) της Τράπεζας.

Η εν λόγω συναλλαγή εντάσσεται στα πλαίσια του στρατηγικού σχεδιασμού της Τράπεζας με στόχο την άμεση και αποτελεσματική εκμετάλλευση της υψηλής ρευστότητάς της, τη σημαντική ενίσχυση των καθαρών επιτοκιακών εσόδων, των κερδών μετά φόρων και της αποδοτικότητας των ιδίων κεφαλαίων του Ομίλου.

4. Η εκπλήρωση των δεσμεύσεων του Προγράμματος Αναδιάρθρωσης συνεχίζεται

Στο πλαίσιο του Προγράμματος Αναδιάρθρωσης, η Εθνική Τράπεζα ολοκλήρωσε επιτυχώς τις πωλήσεις τής Banka NBG Albania τον Ιούλιο 2018 και της South African Bank of Athens (SABA) τον Οκτώβριο 2018. Και οι δύο συναλλαγές ενίσχυσαν τα κεφάλαια της Τράπεζας, προσθέτοντας περίπου 16 μ.β. στον δείκτη CET1.

Στις 10 Μαΐου 2019, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ανακοίνωσε την επέκταση του Προγράμματος Αναδιάρθρωσης της Τράπεζας μέχρι το τέλος του 2020, ενώ η Τράπεζα διατηρεί την υποχρέωση να αποσπενδύσει από τις τρεις θυγατρικές της σε Αίγυπτο, Ρουμανία και Κύπρο, καθώς και από την Εθνική Ασφαλιστική στην Ελλάδα. Η δέσμευση της Εθνικής Τράπεζας να πουλήσει τις δραστηριότητες του Ομίλου στη Βόρεια Μακεδονία (Storanska Banka) αντικαταστάθηκε από την υποχρέωση πώλησης της μειοψηφικής μετοχικής συμμετοχής της Τράπεζας στην Εθνική Πανγαία ΑΕΕΑΠ. Αναφορικά με τις προγραμματισμένες πωλήσεις θυγατρικών στο πλαίσιο του Προγράμματος Αναδιάρθρωσης, η Τράπεζα υπέγραψε το Μάιο του 2019



σύμβαση με την Bank Audi S.A.E για την πώληση των δραστηριοτήτων του δικτύου καταστημάτων της στην Αίγυπτο. Η ολοκλήρωση της Συναλλαγής υπόκειται στις εγκρίσεις των Κεντρικών Τραπεζών Αιγύπτου και Λιβάνου. Επίσης, τον Ιούνιο του 2019, η Εθνική Τράπεζα υπέγραψε σύμβαση με την Export-Import Bank of Romania για την πώληση του 99,28% της θυγατρικής της στη Ρουμανία, Banca Romaneasca SA. Η ολοκλήρωση της συναλλαγής που υπόκειται στις εγκρίσεις της Κεντρικής Τράπεζας της Ρουμανίας και της Ρουμάνικης Επιτροπής Ανταγωνισμού. Σχετικά με την αποεπένδυση από τη θυγατρική μας στην Κύπρο (NBG Cyprus Ltd), η Τράπεζα ξεκίνησε τη διαδικασία πώλησής τους το 2018, έχει ήδη λάβει δεσμευτικές προσφορές και αναμένει την ολοκλήρωση και της αποεπένδυσης εντός των επόμενων 12 μηνών. Όσον αφορά την πώληση πλειοψηφικού πακέτου στην Εθνική Ασφαλιστική, η Εθνική Τράπεζα σχεδιάζει την επανεκκίνηση της διαδικασίας πώλησης εντός του β' εξαμήνου του 2019, κατόπιν συμφωνίας με τη Γενική Διεύθυνση Ανταγωνισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (DG Competition).

5. Το ενισχυμένο προφίλ ρευστότητας διευκολύνει τα σχέδια πιστωτικής επέκτασης της ΕΤΕ

Η εξάρτηση της Εθνικής Τράπεζας από το Ευρωσύστημα επανήλθε σε επίπεδα προ κρίσης, ανερχόμενη σε €2,25 δισ. στις 31 Δεκεμβρίου 2018 από €2,75 δισ. στο τέλος του Δ' τριμήνου 2017 και €27,6 δισ. το Β' τρίμηνο 2015 και αφορά αποκλειστικά στο Πρόγραμμα Στοχευμένων Συναλλαγών Μακροχρόνιας Αναχρηματοδότησης της ΕΚΤ (TLTRO). Η Εθνική Τράπεζα διαθέτει υψηλό απόθεμα ρευστότητας, ενώ χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία της Τράπεζας αξίας €9,3 δισ. σε μετρητά ύψους ήταν διαθέσιμα για περαιτέρω αύξηση της ρευστότητας από το Ευρωσύστημα. Η απόφαση από την ΕΚΤ τον Αύγουστο του 2018 για άρση της κατ' εξαίρεση αποδοχής ομολόγων και εντόκων γραμματίων του Ελληνικού Δημοσίου ως αποδεκτών ενεχύρων στις πράξεις κύριας αναχρηματοδότησης δεν επηρεάζει το κόστος χρηματοδότησης της Εθνικής Τράπεζας, καθώς τα ελληνικά ομόλογα και έντοκα γραμμάτια αντικαταστάθηκαν με καλυμμένα ομόλογα υψηλής

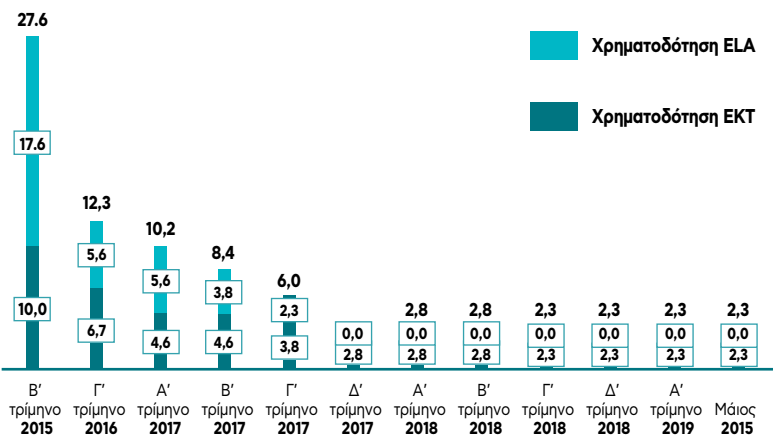
διαβάθμισης. Ο Δείκτης Κάλυψης Ρευστότητας του Ομίλου υπερβαίνει το εποπτικό όριο του 100% από τον Ιούλιο 2018, ανερχόμενος σε 144% στα τέλη του 2018. Επιπλέον, ο δείκτης Καθαρής Σταθερής Χρηματοδότησης (Net Stable Funding Ratio – NSFR) του Ομίλου υπερέβη το ελάχιστο εποπτικό όριο του 100% για πρώτη φορά τον Σεπτέμβριο 2018 και διαμορφώθηκε σε ποσοστό 108% στις 31 Δεκεμβρίου 2018.

Η ενισχυμένη ρευστότητα της Τράπεζας συμβάλλει θετικά στην πιστωτική επέκταση της Εθνικής Τράπεζας, με τις εκταμιεύσεις προς επιχειρήσεις να ανέρχονται σε €2,6 δισ. το 2018, ενισχυμένες σχεδόν κατά 70% σε ετήσια βάση, με τα υπόλοιπα ενήμερων επιχειρηματικών δανείων να σημειώνουν αύξηση κατά το Δ' τρίμηνο, αγγίζοντας τα υψηλότερα επίπεδα των τελευταίων τριών

ετών. Παράλληλα, οι καταθέσεις του Ομίλου αυξήθηκαν κατά 8,6% σε σχέση με το προηγούμενο έτος, αντανακλώντας εισροές καταθέσεων ύψους €3,4 δισ. στην Ελλάδα, παρά τη συνεχιζόμενη χαλάρωση των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων.

Ο Δείκτης Κάλυψης Ρευστότητας (LCR) υπερέβη την ελάχιστη ρυθμιστική απαίτηση του 100% φτάνοντας στα επίπεδα του 144%

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2
ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ (ΔΙΣ. €)



6. Η σημαντική αποκλιμάκωση του κόστους πιστωτικού κινδύνου αποτελεί τον βασικό παράγοντα για την επιστροφή μας σε λειτουργική κερδοφορία

Οι προσπάθειες της Εθνικής Τράπεζας για επιστροφή σε λειτουργική κερδοφορία απέφεραν καρπούς το 2018. Τα οργανικά κέρδη ανήλθαν σε €114 εκατ. το 2018 έναντι ζημιών ύψους €103 εκατ. το 2017, εξαιρουμένου του Κόστους Εθελουσίας Εξόδου Προσωπικού και μη επαναλαμβανόμενων εξόδων αναδιάρθρωσης. Η επίδοση αυτή αντικατοπτρίζει τη σημαντική, ωστόσο διατηρήσιμη, αποκλιμάκωση του κόστους πιστωτικού κινδύνου, η οποία αντιστάθμιζε πλήρως την πίεση στα καθαρά έσοδα από τόκους. Η μείωση των καθαρών εσόδων από τόκους αντανάκλα την αρνητική επίπτωση από την εφαρμογή του ΔΠΧΠ 9, τις αναδιαρθρωθείσες δανείων και την απομόχλευση του δανειακού χαρτοφυλακίου της Τράπεζας. Η πτωτική τάση στα καθαρά επιτοκιακά έσοδα ανεστράφη κατά το Δ' τρίμηνο 2018. Κατά το 2018, οι προβλέψεις για επισφαλή δάνεια μειώθηκαν κατά ποσοστό μεγαλύτερο του 60% σε ετήσια βάση, με το κόστος πιστωτικού κινδύνου σε

επίπεδο Ομίλου να διαμορφώνεται σε 99μ.β. έναντι 243μ.β. το 2017, αντανακλώντας το υψηλό ποσοστό κάλυψης Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων από σωρευμένες προβλέψεις ύψους 59% και της βελτίωσης της ποιότητας των καθαρών εσόδων από τόκους.

Το 2018 οι προβλέψεις δανείων σημείωσαν μείωση κατά περισσότερο από 60% σε ετήσια βάση

2018#ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΕΣ
ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ & ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ

7. Η μείωση του λειτουργικού κόστους αποτελεί βασικό Άξονα του Προγράμματος Μετασχηματισμού της Τράπεζας σε έναν αποδοτικό και ευέλικτο Οργανισμό

Από πλευράς κόστους, κατά το 2018, τα λειτουργικά έξοδα του Ομίλου παρέμειναν στα ίδια επίπεδα με το προηγούμενο έτος. Παρά την αρνητική εποχικότητα του Δ' τριμήνου σε επίπεδο κόστους, οι εγχώριες δαπάνες προσωπικού και τα γενικά και διοικητικά έξοδα περιορίστηκαν κατά 4,0% και 6,5% σε τριμηνιαία βάση, αντίστοιχα κατά το Δ' τρίμηνο του 2018, ενσωματώνοντας σταδιακά το όφελος από τη μείωση

του προσωπικού και την παύση λειτουργίας καταστημάτων. Το Πρόγραμμα Εθελουσίας Εξόδου Προσωπικού, το οποίο ολοκληρώθηκε το Α' τρίμηνο του 2019 και στόχευε αρχικά στην αποχώρηση 500 υπαλλήλων πλήρους απασχόλησης, έχει υπερβεί το στόχο κατά περίπου 280 υπαλλήλους, συντελώντας στην εξοικονόμηση κόστους περίπου €40 εκατ. σε ετήσια βάση, με θετικό αντίκτυπο στην κερδοφορία του 2019.

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΟΜΙΛΟΣ						
€ εκατ.	Οικονομικό Έτος 2018	Οικονομικό Έτος 2017	Δ	Δ' Τρίμηνο 2018	Γ' Τρίμηνο 2018	Δ
Καθαρά έσοδα από τόκους ¹	1.094	1.367	-20%	269	269	0%
Καθαρά έσοδα από προμήθειες	240	233	+3%	66	57	+15%
Οργανικά έσοδα	1.334	1.600	-17%	335	327	+2%
Έσοδα από χρηματοοικονομικές πράξειςκαι λοιπά έσοδα ¹	(14)	(6)	>100%	(30)	8	--
Καθαρά λειτουργικά έσοδα	1.320	1.594	-17%	305	335	-9%
Λειτουργικές δαπάνες	(921)	(918)	+0%	(229)	(238)	-4%
Οργανικά κέρδη / (ζημιές) προ προβλέψεων	413	682	-39%	106	89	+19%
Κέρδη / (ζημιές) προ προβλέψεων	399	676	-41%	76	97	-22%
Προβλέψεις για επισφαλή δάνεια	(299)	(785)	-62%	(60)	(81)	-25%
Λειτουργικά κέρδη / (ζημιές)	100	(109)	--	15	16	-4%
Λοιπές προβλέψεις	(13)	(22)	-41%	(4)	1	--
Κέρδη / (ζημιές) προ φόρων	87	(131)	--	11	17	-36%
Φόροι ²	(37)	(27)	+37%	(10)	(9)	+13%
Κέρδη / (ζημιές) (συνεχιζόμενες δραστ/τητες)	50	(158)	--	1	8	-90%
Κέρδη / (ζημιές) (διακοπείσες δραστηριότητες) ³	(22)	(254)	-91%	(77)	17	--
Δικαιώματα μειοψηφίας	(34)	(31)	+10%	(7)	(8)	-14%
Μη επαναλαμβανόμενα έσοδα / (έξοδα) ⁴	(78)	--	--	(38)	--	--
Κέρδη / (ζημιές) περιόδου	(84)	(443)	-81%	(120)	17	--

¹ Για λόγους συγκρισιμότητας, τα καθαρά έσοδα από τόκους και τα έσοδα από χρηματοοικονομικές πράξεις για το 2017 έχουν αναπροσαρμοστεί για την ανατινάζομηση του δανείου στο Ελληνικό Δημόσιο (Titlos) από τα καθαρά έσοδα από τόκους στα έσοδα από χρηματοοικονομικές πράξεις, λόγω της υιοθέτησης του ΔΠΧΠ 9

² Προϋποθέτει την ψήφιση της διάταξης σχετικά με τα πιστωτικά υπόλοιπα παρακρατούμενων φόρων των Πιστωτικών Ιδρυμάτων

³ Οι ζημιές από διακοπείσες δραστηριότητες για το 2018 περιλαμβάνουν την απομείωση της αξίας των θυγατρικών της Εθνικής Τράπεζας σε Κύπρο (€39 εκατ.), Αίγυπτο (€9 εκατ.) και Ρουμανία (€18 εκατ.), καθώς και ζημιές ύψους €9 εκατ. σχετιζόμενες με την ολοκλήρωση της πώλησης της S.A.B.A. Οι προαναφερθείσες ζημιές αντισταθμίστηκαν μερικώς από τα κέρδη περιόδου ύψους €52 εκατ. της Εθνικής Ασφαλιστικής. Η ολοκλήρωση της πώλησης των θυγατρικών της Εθνικής Τράπεζας σε Κύπρο, Αίγυπτο και Ρουμανία θα ενισχύσει τα κεφάλαια της Τράπεζας μέσω της μείωσης των Σταθμισμένων Στοιχείων Ενεργητικού, η οποία δεν έχει ενσωματωθεί στον υπολογισμό των τρεχουσών κεφαλαιακών δεικτών. Οι ζημιές από διακοπείσες δραστηριότητες για το 2017 περιλαμβάνουν (α) την απομείωση της αξίας των θυγατρικών της Εθνικής Τράπεζας σε Ρουμανία και Αλβανία ύψους €86 εκατ. και €40 εκατ. αντίστοιχα, ως αποτέλεσμα της συμφωνίας για πώληση σε τιμή χαμηλότερη από την εύλογη αξία τους, καθώς και (β) ζημιές συνολικού ύψους €237 εκατ. σχετιζόμενες με την ολοκλήρωση της πώλησης των θυγατρικών της Εθνικής Τράπεζας στη Σερβία, εκ των οποίων €180 εκατ. αντανakλούν τη σωρευμένη ζημία από συναλλαγματικές διαφορές που ανατινάζομηση από την καθαρή θέση στην κατάσταση αποτελεσμάτων, με μηδενική επίπτωση στα ίδια κεφάλαια και τα CET1 κεφάλαια του Ομίλου. Οι προαναφερθείσες ζημιές αντισταθμίστηκαν μερικώς από το κεφαλαιακό κέρδος ύψους €48 εκατ. από την ολοκληρωθείσα πώληση των θυγατρικών της Εθνικής Τράπεζας στη Βουλγαρία, καθώς και από τα κέρδη περιόδου ύψους €67 εκατ. της Εθνικής Ασφαλιστικής

⁴ Κόστος Εθελουσίας Προσωπικού και λοιπά μη επαναλαμβανόμενα έξοδα αναδιάρθρωσης

8. Η άσκηση προσομοίωσης για το 2018 δεν εντόπισε κεφαλαιακό έλλειμμα για την ETE

Το 2018 ολοκληρώθηκε η διενέργεια άσκησης προσομοίωσης από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) για την περίοδο 2018-20, με ενσωμάτωση για πρώτη φορά του Διεθνούς Προτύπου Χρηματοοικονομικής Αναφοράς (ΔΠΧΑ) 9. Σύμφωνα με τη μεθοδολογία της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (ΕΑΤ), τόσο το βασικό όσο και το δυσμενές σενάριο διενεργήθηκαν σε στατικό Ισολογισμό της 31.12.17, περιλαμβανομένης της επίπτωσης από την εφαρμογή του ΔΠΧΑ 9. Συνεπώς, η επίδραση μελλοντικών κεφαλαιακών ενεργειών όπως η πώληση θυγατρικών δεν λήφθηκε υπ' όψη. Τα αποτελέσματα της άσκησης προσομοίωσης για τις τέσσερις συστηματικές ελληνικές τράπεζες ανακοινώθηκαν από το Εποπτικό Συμβούλιο της ΕΚΤ στις 5 Μαΐου 2018 και έδειξαν ότι στο δυσμενές σενάριο η μέση μείωση του CET1 κεφαλαίου ήταν 9

ποσοστιαίες μονάδες, που ισοδυναμεί με €15,5 δισ. για τις τέσσερις συστηματικές ελληνικές τράπεζες. Η Εθνική Τράπεζα ενημερώθηκε ότι το αποτέλεσμα της άσκησης, καθώς και άλλοι παράγοντες εκτιμήθηκαν από τον ΕΕΜ. Κατόπιν τούτων, δεν προκύπτει κεφαλαιακό έλλειμμα ή ανάγκη κατάρτισης πλάνου κεφαλαιακής ενίσχυσης σαν αποτέλεσμα της άσκησης.

Το Εποπτικό Συμβούλιο του Ενιαίου Μηχανισμού Εποπτείας (SSM) δεν επισημαίνει έλλειμμα κεφαλαίου και δεν απαιτείται η υποβολή κεφαλαιακού σχεδίου

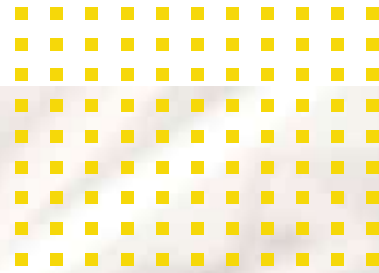
ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΟ 2019

Το 2019 θα αποτελέσει έτος αναφοράς για την Τράπεζα, καθώς η Εθνική Τράπεζα αξιοποιεί τα πλεονεκτήματα του Ισολογισμού της, σημειώνοντας παράλληλα σημαντική πρόοδο αναφορικά με τη βελτίωση της λειτουργικής της κερδοφορίας, καθώς και τη δραστική μείωση των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων.

Η ανάκαμψη της ελληνικής οικονομίας αναμένεται να επιταχυνθεί με τη δημοσιονομική πολιτική και το νομισματικό περιβάλλον να δίνουν ώθηση στην ανάπτυξη, αντισταθμίζοντας ως ένα βαθμό την επίδραση της επιβράδυνσης της ανάπτυξης στην Ευρώπη.

Τα λειτουργικά αποτελέσματα αναμένεται να παρουσιάσουν σημαντική βελτίωση το 2019, ωθώντας την κερδοφορία του Ομίλου σε σαφώς υψηλότερα επίπεδα σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος. Επίσης, τα έσοδα από τόκους θα ενισχυθούν κατά €113 εκατ. σε ετήσια βάση, ως αποτέλεσμα της ακύρωσης της Συμφωνίας Ανταλλαγής Επιτοκίων έναντι

έκδοσης ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου στα μέσα Φεβρουαρίου. Η εν λόγω συναλλαγή απλοποιεί τη δομή του Ενεργητικού της Τράπεζας, εξασφαλίζοντας τη μείωση του κόστους χρηματοδότησης και ενισχύοντας περαιτέρω τη ρευστότητα της Τράπεζας. Τα έσοδα από προμήθειες θα ωφεληθούν από την αυξημένη νέα παραγωγή δανείων, η οποία αναμένεται να αγγίξει τα €3,6 δισ. το 2019, σε συνέχεια των εκταμιεύσεων ύψους €1,2 δισ. το Δ' τρίμηνο του 2018. Με δείκτες Κάλυψης Ρευστότητας και Καθαρής Σταθερής Χρηματοδότησης σε επίπεδα άνω του 100% και διαθέτοντας σημαντικά ταμειακά διαθέσιμα, η Εθνική Τράπεζα αναλαμβάνει ηγετικό ρόλο στη χορήγηση νέων δανείων προς επιχειρήσεις. Τέλος, οι δαπάνες προσωπικού θα μειωθούν περαιτέρω, αντανakλώντας τόσο το Πρόγραμμα Εθελουσίας Εξόδου Προσωπικού του 2018, όσο και ένα νέο πρόγραμμα μεγαλύτερης κλίμακας που υλοποιείται εντός του 2019.



ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΕΤΕ

ΤΟ ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟ 2018, Η ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΘΕΣΕ ΣΕ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΕΝΑ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ, ΕΣΤΙΑΖΟΝΤΑΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΦΙΛΟΔΟΞΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΩΝ ΣΤΟΧΩΝ.



2018 #ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΕΤΕ

Ακολουθώντας τη σαφή εντολή του ΔΣ της Εθνικής Τράπεζας, η Τράπεζα έχει εισέλθει σε τροχιά μετασχηματισμού σε βάθος, αντιμετωπίζοντας το μέλλον με αυτοπεποίθηση. Το Πρόγραμμα Μετασχηματισμού υλοποιεί τη στρατηγική της Τράπεζας βάσει έξι (6) Αξόνων, κάθε ένας από τους οποίους διευθύνεται από ένα ανώτερο στέλεχος της Τράπεζας. Οι Άξονες (και οι αντίστοιχοι στόχοι τους) είναι οι εξής:



1. ΥΓΙΗΣ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Στόχος είναι η διατήρηση και περαιτέρω ενδυνάμωση του ισχυρού Ισολογισμού της Εθνικής Τράπεζας μέσα από μία σειρά πρωτοβουλιών, σχετιζόμενων με την επιτάχυνση της μείωσης των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων, καθώς και τη βέλτιστη αξιοποίηση της κεφαλαιακής επάρκειας και της ρευστότητας που διαθέτει η Τράπεζα.



2. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Στόχος είναι η διόρθωση λειτουργικών αδυναμιών με αποτελεσματικό τρόπο. Για το σκοπό αυτό, ο εν λόγω Άξονας θα εστιάσει σε εργασίες που στοχεύουν στη βελτιστοποίηση του γεωγραφικού αποτυπώματος και της κατανομής του προσωπικού της Τράπεζας, τη μείωση των γενικών εξόδων και τη βελτιστοποίηση των διαδικασιών προμηθειών της Τράπεζας.



3. Η ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΑΣ

Κεφαλαιοποιώντας τη σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ της Εθνικής Τράπεζας και των Πελατών της, τόσο ιδιωτών όσο και επιχειρήσεων, ο συγκεκριμένος Άξονας δίνει έμφαση στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών μας, προκειμένου η Τράπεζα να ανταποκριθεί στις τρέχουσες και μελλοντικές ανάγκες τους. Η επίτευξη αυτού του στόχου στηρίζεται στην καλύτερη κατανόηση των αναγκών των Πελατών μας, αξιοποιώντας τα πιο σύγχρονα εργαλεία ανάλυσης, σε συνδυασμό με τις εξαιρετικές προσωπικές σχέσεις που έχουμε αναπτύξει με την πελατεία μας. Η ψηφιοποίηση σε όλο το φάσμα των εργασιών της Εθνικής Τράπεζας αποτελεί βασικό πυλώνα της εμπορικής στρατηγικής μας.



4. ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

Στόχος είναι η βελτίωση όλων των πτυχών της υφιστάμενης τεχνολογικής υποδομής και των διαδικασιών της Τράπεζας. Αναπτύσσουμε αποτελεσματικές διαδικασίες τόσο για τους πελάτες μας, όσο και για το προσωπικό μας, επιδιώκοντας την απρόσκοπτη διεξαγωγή και απλοποίηση των διαδικασιών σε όλα τα σημεία εξυπηρέτησης.



5. ΑΝΘΡΩΠΟΙ, ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΔΟΜΕΣ & ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Ο στόχος είναι ο εκσυγχρονισμός του πλαισίου διακυβέρνησης και των διαδικασιών διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού της Εθνικής Τράπεζας, προκειμένου η Τράπεζα να αναπτυχθεί σε ευέλικτο και αποδοτικό Οργανισμό.



6. ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ, ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ & ΕΛΕΓΧΟΣ

Ο συγκεκριμένος Άξονας εργασίας θα συμβάλει στη διαμόρφωση ενός σύγχρονου, ισχυρού και ολοκληρωμένου πλαισίου Διαχείρισης Βάσει Αξίας, ενισχύοντας τη διαφάνεια και την ποιότητα της λήψης αποφάσεων στον οργανισμό. Επιπρόσθετα, ο εν λόγω Άξονας προωθεί βελτιώσεις στον τομέα διαχείρισης μη χρηματοοικονομικών κινδύνων, ενισχύει την κουλτούρα διαχείρισης κινδύνων του οργανισμού και εποπτεύει το σχεδιασμό και τη διαμόρφωση ενός ενισχυμένου συστήματος ελέγχων.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ:
ΠΩΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΖΕΤΑΙ Η ΟΡΘΗ ΚΑΙ ΕΓΚΑΙΡΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ
ΤΟΥ 4ΕΤΟΥΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΥ ΠΛΑΝΟΥ

ΕΘΝΙΚΗ18G

ΣΚΟΠΟΣ, ΑΞΙΕΣ & ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ



ΥΓΙΗΣ
ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ



ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



Η ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ
ΜΑΣ



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ &
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ



ΑΝΘΡΩΠΟΙ,
ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΔΟΜΕΣ
& ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ,
ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ
& ΕΛΕΓΧΟΣ



ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ





ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ:
Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ
ΚΑΙ Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΕΝΔΙΑΜΕΣΩΝ ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΩΝ

Κάθε Άξονας εργασίας καλείται να παρουσιάσει έμπρακτα αποτελέσματα σε εξαμηνιαίες περιόδους, οι οποίες αποκαλούνται Περίοδοι Εφαρμογής. Το πλαίσιο αυτό ενισχύει το ρυθμό εφαρμογής και διασφαλίζει ότι ο Οργανισμός παραμένει προσηλωμένος στην επίτευξη των στόχων, καθώς νέα Έργα ενδεχομένως να ενταχθούν στο Πρόγραμμα (ή να αφαιρεθούν) και τα υφιστάμενα να προσαρμοστούν καταλλήλως. Κάθε Περίοδος Εφαρμογής τελειώνει με την ανασκόπηση της προόδου που έχει σημειωθεί, καθώς και την αναγνώριση των ενδιάμεσων επιτευγμάτων, διασφαλίζοντας με αυτό το τρόπο ότι τα συμπεράσματα που θα αντληθούν από κάθε Περίοδο θα εμπλουτίσουν το μελλοντικό σχεδιασμό μας.

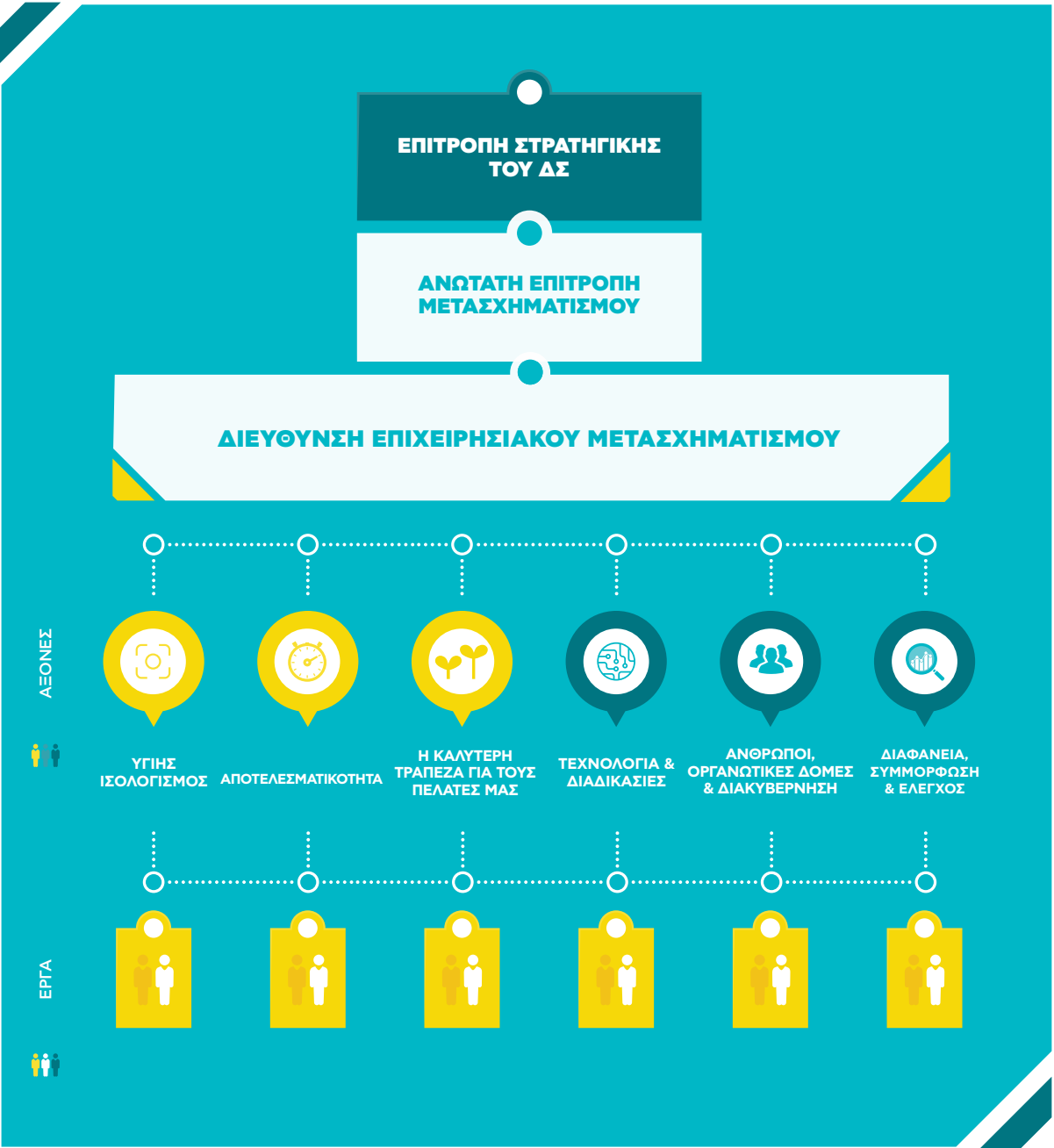
Για το σκοπό αυτό, δημιουργήθηκε ένα Γραφείο Υλοποίησης του Προγράμματος Μετασχηματισμού προκειμένου:

- Να διασφαλίσει τη συνοχή και συνέπεια του σχεδιασμού των δραστηριοτήτων που σχετίζονται με κάθε Άξονα, τα Έργα και τις επιμέρους Δράσεις, καθώς και τη σωστή ιεράρχηση των προτεραιοτήτων και την παρακολούθηση των αναγκών που ενδεχομένως προκύπτουν στην πορεία του Προγράμματος
- Να παρέχει διοικητική εποπτεία και καθοδήγηση ως προς τις βέλτιστες πρακτικές στους Επικεφαλής των Άξόνων, Έργων και Δράσεων
- Να εφαρμόζει έναν αναλυτικό, έγκαιρο και αποτελεσματικό μηχανισμό αναφοράς προόδου (και κινδύνων)

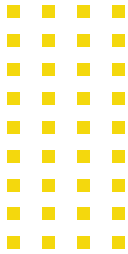
Η ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ
ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ



ΑΠΟΤΕΛΕΙ ΘΕΜΕΛΙΩΔΗ ΠΑΡΑΓΟΝΤΑ ΣΤΗ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΕΝΗ, ΕΓΚΑΙΡΗ ΚΑΙ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΙΚΗ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ



- Γραφείο Υλοποίησης του Προγράμματος Μετασχηματισμού
- Παρουσίαση αποτελεσμάτων από Άξονες του προγράμματος ανά εξάμηνο



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

Η ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΝΑΓΝΩΡΙΖΟΝΤΑΣ ΤΗΝ ΑΞΙΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ (Ε.Κ.Ε.) ΚΑΙ ΤΗΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ, ΩΣ ΒΑΣΙΚΩΝ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΤΗΣ ΚΑΙ ΜΕ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΤΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΩΘΗΣΗ ΤΗΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΞΕΛΙΞΗΣ, ΚΑΤΑ ΤΟ 2018 ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΤΗΚΕ ΣΤΗΝ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΚΟΛΟΥΘΩΝ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΩΝ ΣΤΟΧΩΝ:



ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ
ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΗΣ
ΑΞΙΑΣ ΚΑΙ
ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ



ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ
ΔΙΕΘΝΩΝ
ΠΡΟΤΥΠΩΝ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΕΙΦΟΡΙΑ
ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ



ΜΕΤΡΗΣΗ
ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΥ
ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ
ΣΕ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ,
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟ
ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ



ΠΡΩΘΗΣΗ
ΤΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ
ΚΑΙ ΤΗΣ ΣΥΜΒΟΛΗΣ
ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Στο πλαίσιο αυτό, η Εθνική Τράπεζα υλοποίησε μία σειρά δράσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (Ε.Κ.Ε.) και της Βιώσιμης Ανάπτυξης, ανταποκρινόμενη στις απαιτήσεις και τις προσδοκίες όλων των ενδιαφερομένων μερών.



ΝΑ ΣΥΜΒΑΛΟΥΜΕ
ΣΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ
ΣΤΑΘΕΡΟΤΗΤΑΣ

ΝΑ ΧΤΙΣΟΥΜΕ
ΣΧΕΣΕΙΣ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ
ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΝΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΟΥΜΕ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ
ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΕΙΦΟΡΙΑ

- Για τα ανθρώπινα δικαιώματα
- Για τις συνθήκες εργασίας
- Για το περιβάλλον
- Για την καταπολέμηση της διαφθοράς
- Για τους 17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs)

ΕΤΕ: Το μοναδικό
Ελληνικό
Χρηματοπιστωτικό
Ίδρυμα που
συμμετείχε ως
«Participant» στο
Οικουμενικό
Σύμφωνο του ΟΗΕ

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΟ ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ ΤΟΥ Ο.Η.Ε.
(U.N. GLOBAL COMPACT)

Σημαντικό γεγονός αναφορικά με τη στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης της Τράπεζας για το 2018, αποτελεί η συμμετοχή της στην εθελοντική πρωτοβουλία των Ηνωμένων Εθνών “Global Compact” η οποία εγκρίθηκε στις 18 Ιουνίου 2018. Στην πρωτοβουλία αυτή συμμετέχουν χιλιάδες εταιρείες από 150 και πλέον χώρες, ενώ η Εθνική Τράπεζα είναι το μοναδικό ελληνικό χρηματοπιστωτικό ίδρυμα που έχει προσχωρήσει στο Οικουμενικό Σύμφωνο του Ο.Η.Ε. ως «Participant». Το Οικουμενικό Σύμφωνο του Ο.Η.Ε. αποτελεί ένα μη δεσμευτικό πλαίσιο

λειτουργίας και χάραξης στρατηγικής, σύμφωνα με το οποίο οι συμμετέχοντες καλούνται να ευθυγραμμιστούν με 10 παγκόσμια αποδεκτές Αρχές στα πεδία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, των συνθηκών εργασίας, του περιβάλλοντος, της καταπολέμησης της διαφθοράς καθώς και με τους 17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs). Η υιοθέτηση εταιρικών πρακτικών διαμορφωμένων στη βάση των παραπάνω Αρχών οικοδομεί σχέσεις εμπιστοσύνης με την κοινωνία, συμβάλλει στη δημιουργία σταθερότητας και διασφαλίζει την ανάπτυξη και την αειφορία όλων των εμπλεκόμενων μερών.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΚΑΙ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ – ΔΡΑΣΕΙΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Το 2018, στο πλαίσιο εφαρμογής Περιβαλλοντικής Πολιτικής της Τράπεζας και του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, το οποίο σημειώνεται ότι είναι εναρμονισμένο με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO 14001, υλοποιήθηκαν οι ακόλουθες δράσεις:

Ανάπτυξη διαδικασιών/συναλλαγών που στοχεύουν στη μείωση του λειτουργικού κόστους, τη μείωση των εκτυπώσεων καθώς και την εξοικονόμηση φυσικών πόρων (χαρτί).



Ανακύκλωση 8.556 τεμαχίων τόνερ από τις Κεντρικές Υπηρεσίες της Τράπεζας και το σύνολο του Δικτύου των Καταστημάτων της.



8.556 τεμάχια τόνερ

Ανακύκλωση -με τη συμμετοχή των εργαζομένων της Τράπεζας- 307 τόνων χαρτιού, 4.150 κιλών μικρών και μεγάλων μπαταριών, περίπου 170 τόνων Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού καθώς και 3.306 κιλών λαμπτήρες χαμηλής κατανάλωσης και φωτιστικών ειδών.



307 τόνοι χαρτιού



4.150 κιλά μπαταριών



170 τόνοι Ηλεκτρικού & Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού



3.306 κιλά λαμπτήρες

Εξοικονόμηση περίπου 1.821.990 σελίδων εκτυπώσεων, μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Αλληλογραφίας (ΣΗΔΑ) της Τράπεζας.



1.821.990 σελίδες εκτυπώσεων

Εκπαίδευση 84 στελεχών της Τράπεζας σε θέματα περιβαλλοντικής πολιτικής και διαχείρισης, sustainable finance και ανθρωπίνων δικαιωμάτων, στο πλαίσιο του Εκπαιδευτικού Προγράμματος της Τράπεζας «ΑΚΑΔΗΜΙΑ ΠΙΣΤΗΣ».



84 στελέχη

Δημιουργία i-bank statements



570.000

έγχαρτα statements είναι πλέον ηλεκτρονικά



362.000

νέοι χρήστες στο Internet/Mobile Banking

Με στόχο και την προστασία του περιβάλλοντος, η Τράπεζα δημιούργησε την υπηρεσία i-bank statements, ώστε οι πελάτες της να λαμβάνουν ηλεκτρονικά ειδοποίηση για την έκδοση των λογαριασμών τους για τις πιστωτικές κάρτες, τα στεγαστικά ή καταναλωτικά τους δάνεια και τους καταθετικούς τους λογαριασμούς, διακόπτοντας την αποστολή έντυπων λογαριασμών. Ήδη, τα έγχαρτα statements σε περισσότερους από 570.000 λογαριασμούς

πελατών, έχουν αντικατασταθεί από ηλεκτρονικά. Παράλληλα, η Τράπεζα συνεχίζει να εμπλουτίζει τα ηλεκτρονικά κανάλια i-bank με νέες υπηρεσίες και περισσότερες συναλλαγές, επιτρέποντας στους πελάτες της να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους από το σπίτι ή το κινητό τους, 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα. Επισημαίνεται ότι, κατά το 2018, εγγράφηκαν περισσότεροι από 362.000 νέοι χρήστες στο Internet/Mobile Banking της Τράπεζας.



Παράλληλα, η Τράπεζα, διέθεσε κατά το 2018 τα ακόλουθα πράσινα τραπεζικά προϊόντα, τα οποία συνεισφέρουν θετικά στην αειφόρο ανάπτυξη:

Δάνειο για συμμετοχή στο συγχρηματοδοτούμενο από την Ε.Τ.Ε.Α.Ν. Α.Ε. πρόγραμμα «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον II», με ευνοϊκούς όρους, για την ενίσχυση παρεμβάσεων βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης κατοικιών.



Δάνειο «ΦΩΤΟΒΟΛΤΑΪΚΟ ΣΠΙΤΙ» για εγκατάσταση φωτοβολταϊκού συστήματος σε οικίες.



«Πράσινο Δάνειο» με ειδικούς προνομιακούς όρους, με σκοπό τη χρηματοδότηση της αγοράς και εγκατάστασης εξοπλισμού εξοικονόμησης ενέργειας.



Δάνειο «Εστία Πράσινη» για την αγορά, επισκευή ή κατασκευή ενεργειακά αναβαθμισμένης κατοικίας.



Επίσης, η Τράπεζα και το 2018 με συνολικές εγκρίσεις για πιστοδοτήσεις επενδύσεων σε ΑΠΕ ύψους €250,9 εκατ.

συνέδραμε την προσπάθεια της χώρας μας για ένα θετικό περιβαλλοντικό ισοζύγιο.

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

Η Εθνική Τράπεζα, παρά τη συνεχιζόμενη, ιδιαίτερα δυσμενή οικονομική συγκυρία, πιστή στη δέσμευσή της για κοινωνική προσφορά, ανέπτυξε και κατά το 2018 χορηγικό πρόγραμμα ύψους €12,8 εκατ. Στο πλαίσιο αυτό στήριξε ένα ευρύτατο φάσμα πρωτοβουλιών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, άμεσα, καθώς και έμμεσα, μέσω της χρηματοδότησης των δραστηριοτήτων του Μορφωτικού Ιδρύματος και του Ιστορικού της Αρχείου.

ευθύνη
εταιρική κοινωνική δράση
ΑΝΘΡΩΠΟΣ | ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ | ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Οι τρεις πυλώνες του Προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Δράσης της Τράπεζας «ΕΥΘΥΝΗ» είναι: «Άνθρωπος» – «Πολιτισμός» – «Περιβάλλον».



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

- Ενίσχυση δράσεων για την αναβάθμιση των υπηρεσιών υγείας (συνέχιση του Πολυετούς Προγράμματος «Ανέγερση Νέας Πτέρυγας Χειρουργείων στο Νοσοκομείο ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΜΟΣ», στήριξη 11 δημόσιων νοσοκομειακών μονάδων και κέντρων υγείας της χώρας με ιατρικό και λοιπό εξοπλισμό).
- Ανάπτυξη προγραμμάτων κοινωνικής αλληλεγγύης (στήριξη συσσιτίων και δομών κοινωνικής πρόνοιας και αλληλεγγύης).
- Συνδρομή στο έργο φορέων με αναγνωρισμένη δράση στην αντιμετώπιση των κοινωνικών προβλημάτων.
- Υποστήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων και ατόμων (τρίτη ηλικία, παιδιά, ΑμΕΑ).

ΕΠΙΣΤΗΜΗ – ΕΡΕΥΝΑ – ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

- Στήριξη προγραμμάτων υποτροφιών για προπτυχιακές και μεταπτυχιακές σπουδές στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.
- Συμβολή στην αναβάθμιση της παρεχόμενης εκπαίδευσης και στήριξη εκπαιδευτικών προγραμμάτων.
- Υποστήριξη της χορηγίας 22 «εργαστηρίων ανοικτών τεχνολογιών»

(edulabs) σε 17 νέα σχολεία από το i-bank της Εθνικής Τράπεζας.

- Χορηγίες για ερευνητικά προγράμματα, καθιέρωση βραβείων και στήριξη της καινοτομίας.
- Στήριξη επιστημονικού έργου και προαγωγή της έρευνας, κυρίως με επιστημονικές συναντήσεις (συνέδρια, θερινά σχολεία, σεμινάρια, ημερίδες) που καλύπτουν όλο το φάσμα των επιστημών.
- Χορηγική στήριξη, μέσω της Ελληνικής Μαθηματικής Εταιρείας, συμμετοχών στην 35η Βαλκανική Μαθηματική Ολυμπιάδα και στη Βαλκανική Μαθηματική Ολυμπιάδα Νέων.
- Χορηγική στήριξη για την έκδοση εντύπων, βιβλίων και ειδικών αφιερωμάτων.

ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΣ

- Συνέχιση προγράμματος χορηγικής στήριξης αθλητικών φορέων και σημαντικών μεμονωμένων αθλητών για την προετοιμασία και συμμετοχή τους σε παγκόσμιας εμβέλειας αθλητικές διοργανώσεις (όπως: Ελληνική Παραολυμπιακή Επιτροπή, Μαρία Σάκκαρη, Στεφανίδη Αικατερίνη, κ.ά.).

2018

€12,8 εκατ.
για κοινωνική προσφορά



ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ – ΙΣΤΟΡΙΑ – ΤΕΧΝΕΣ

- Χορηγίες για τη διαφύλαξη και ανάδειξη του ιστορικού και πολιτιστικού γίνεσθαι.
- Χορηγική συνδρομή για τη συντήρηση και αποκατάσταση μνημείων και τη διενέργεια αρχαιολογικών ανασκαφικών ερευνών.
- Χορηγική στήριξη εκδοτικών πρωτοβουλιών πολιτιστικού και ιστορικού ενδιαφέροντος.
- Στήριξη δραστηριοτήτων και εκδηλώσεων που αφορούν τη μουσική και τις παραστατικές τέχνες.

ΔΙΑΦΟΡΑ

- Υποστήριξη για την πραγματοποίηση εκδόσεων, συνεδρίων και άλλων εκδηλώσεων επενδυτικού και χρηματοοικονομικού, κυρίως, χαρακτήρα.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

- Στήριξη προγραμμάτων περιβαλλοντικής εκπαίδευσης.
- Χορηγική στήριξη προγραμμάτων πρόληψης πυρκαγιών και αποκατάστασης πυρόπληκτων περιοχών και οικοσυστημάτων της χώρας μας.
- Δράσεις για τη στήριξη της βιοποικιλότητας.
- Συνδρομή, με αίσθημα οικολογικής συνειδήσης, στο έργο φορέων που μεριμνούν για το περιβάλλον και τη βιώσιμη ανάπτυξη (Βοτανικός Κήπος "Ι. & Α.Ν. Διομήδους", Μουσείο Γουλιανδρή Φυσικής Ιστορίας, Ελληνική Επιστημονική Ένωση Αιολικής Ενέργειας (ΕΛΕΤΑΕΝ), Ελληνικό Κέντρο Θαλασσίων Ερευνών (ΕΛΚΕΘΕ) κ.ά.).



2018:

€1.836.000

για 7 δράσεις στον άξονα
Πρόνοια, Υγεία & Αλληλεγγύη

€50.000

για 1 δράση στον άξονα
Έρευνα, Εκπαίδευση
& Κατάρτιση

€300.000

για 1 δράση στον άξονα
Περιβάλλον & Αειφορία

€25.000

για 1 δράση στον άξονα
Αθλητικές Δραστηριότητες

Σωρευτικά ποσά που
συγκεντρώθηκαν ανά έτος

2016:
€1.012.761

2017:
€1.769.180

2018:
€3.302.875

€1.966.989

συνολική συνεισφορά του
Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας

act4Greece

Οι δράσεις εμπίπτουν σε 7 άξονες:



Πρόνοια, υγεία
& αλληλεγγύη



Κοινωνική οικονομία &
επιχειρηματικότητα



Πολιτισμός & πολιτιστική
επιχειρηματικότητα



Έρευνα,
εκπαίδευση
& κατάρτιση



Νεανική &
καινοτόμος
επιχειρηματικότητα



Περιβάλλον
& αειφορία



Αθλητικές
δραστηριότητες

act4Greece

ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ 2018

Από την έναρξη του Προγράμματος τον Φεβρουάριο 2016 έως την 31.12.2018 είχε συγκεντρωθεί συνολικά ποσό €3.302.875, έναντι €1.769.180 την 31.12.2017 και €1.012.761 την 31.12.2016.

Σε όλη τη διάρκεια του προγράμματος, η Εθνική Τράπεζα έχει συνεισφέρει στις δράσεις με ποσό €1.810.989, ενώ η συνολική συνεισφορά του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας ανέρχεται σε €1.966.989 (59,6%). Οι στρατηγικοί εταίροι έχουν συνεισφέρει €215.141 (6,5%) ενώ τα φυσικά και νομικά

πρόσωπα (εκτός Ομίλου Εθνικής Τράπεζας έχουν συνεισφέρει €1.120.745 (33,9%) (€738.631 ΝΠ και €382.114 ΦΠ). Κατά το 2018 συγκεντρώθηκαν δωρεές ύψους €1.533.695 εκ των οποίων ποσό €1.124.407 (73%) αποτελεί συνεισφορά του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, €86.070 (6%) των στρατηγικών εταίρων, €65.738 (4%) τρίτων ΝΠ και €257.480 (17%) από ΦΠ (κυρίως για τους πληγέντες πυρκαγιών Αττικής).

Από την αρχή του προγράμματος συνολικά έχουν αναρτηθεί 31 δράσεις εκ των οποίων οι 25 ολοκληρώθηκαν έως 31.12.2018. Ειδικότερα, κατά το 2018 αναρτήθηκαν 10 νέες δράσεις με συνολικό προϋπολογισμό €2.211.000. Παράλληλα, κατά το 2018 ολοκληρώθηκαν 11 δράσεις οι οποίες συγκέντρωσαν €378.118, έναντι οικονομικού στόχου €690.000 (55% επίτευξη). Από τις δράσεις που αναρτήθηκαν κατά την διάρκεια του 2018, 7 δράσεις εντάσσονται στον άξονα Πρόνοια, Υγεία & Αλληλεγγύη με

προϋπολογισμό €1.836.000, 1 δράση στον άξονα Έρευνα, Εκπαίδευση & Κατάρτιση με προϋπολογισμό €50.000, 1 δράση στον άξονα Περιβάλλον & Αειφορία με προϋπολογισμό €300.000 και 1 δράση στον άξονα Αθλητικές Δραστηριότητες με προϋπολογισμό €25.000 (αποτελεί την β' φάση δράσης με συνολικό προϋπολογισμό €100.000). Για τη συγκέντρωση του συνολικού ποσού των δωρεών έχουν πραγματοποιηθεί 31.203 δωρεές με την κάτωθι κατανομή ανά κανάλι:

ΔΩΡΕΕΣ ΑΝΑ ΚΑΝΑΛΙ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ			
ΚΑΝΑΛΙ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΔΩΡΕΩΝ	ΠΟΣΟ ΔΩΡΕΩΝ (€)	ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ (%)
 ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ	24.283	3.206.534	97,1
 ON-LINE	2.378	80.314	2,4
 STANDS	4.542	16.027	0,5
ΣΥΝΟΛΟ	31.203	3.302.875	100,0

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΙΣ, ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ, ΚΑΙ ΒΡΑΒΕΥΣΕΙΣ

Το 2018 η Εθνική Τράπεζα συμπεριελήφθη στην ομάδα των 104 διεθνών εταιρειών που συγκροτούν τον «Δείκτη Ισότητας Φύλων Bloomberg 2018 – Gender Equality Index»



Η Εθνική Τράπεζα το 2018 -αξιολογούμενη για το 2017- πέτυχε μια σημαντική διάκριση, σε διεθνές επίπεδο. Η Τράπεζα συμπεριελήφθη στην ομάδα των 104 διεθνών εταιρειών που συγκροτούσαν τον «Δείκτη Ισότητας Φύλων Bloomberg 2018 – Gender Equality Index».

Ο δείκτης «Gender Equality Index 2018» κάλυπτε 24 χώρες, συμπεριλαμβάνοντας για πρώτη φορά επιχειρήσεις με έδρα την Ελλάδα, την Ιταλία, το Βέλγιο, τη Χιλή, την Ιρλανδία, τη Σιγκαπούρη και την Ταϊβάν.

Η επιτυχία αυτή επαναλαμβάνεται και κατά την αξιολόγηση της Τράπεζας από τον ως άνω Δείκτη και για το έτος 2018, καθώς αξιολογείται θετικά για δεύτερη συνεχή χρονιά και εντάσσεται στον «Δείκτη Ισότητας Φύλων Bloomberg 2019 – Gender Equality Index» ο οποίος καλύπτει πλέον 36 χώρες και συμπεριλαμβάνει παγκοσμίως 230 επιχειρήσεις. Οι 230 εταιρείες του Δείκτη προέρχονται από διάφορους κλάδους δραστηριότητας.

Ο συγκεκριμένος Δείκτης Bloomberg αποτιμά την ισότητα των φύλων όσον αφορά στις ενδοεταιρικές στατιστικές, τις πολιτικές των επιχειρήσεων για το προσωπικό, την εξωτερική στήριξη και συνεργασία με την κοινωνία και τις προσφορές προϊόντων και υπηρεσιών οι οποίες ενισχύουν την ισότητα και τη συνείδηση των φύλων. Η επιλογή έγινε από τον ίδιο τον παγκόσμιο οργανισμό Bloomberg.

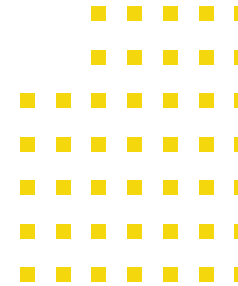
Το 2018 η Εθνική Τράπεζα εντάχθηκε στον Δείκτη Εταιρικής Αειφορίας FTSE4GOOD Emerging Index, ο οποίος αναγνωρίζει επιχειρήσεις που επιδεικνύουν ισχυρές πρακτικές σε θέματα Περιβάλλοντος, Κοινωνίας και Διακυβέρνησης (ESG)



FTSE4Good

Η Τράπεζα κατά το 2018, μετά από αξιολόγησή της, εντάχθηκε στον Δείκτη Εταιρικής Αειφορίας FTSE4GOOD Emerging Index ο οποίος δημιουργήθηκε τον Δεκέμβριο του 2016 από την εταιρεία δεικτών FTSE Russell Group.

Ο Δείκτης Αειφορίας FTSE4Good είναι ένας πρωτοπόρος διεθνής δείκτης υπεύθυνης επένδυσης ο οποίος σχεδιάστηκε ώστε να αναγνωρίζει επιχειρήσεις οι οποίες επιδεικνύουν ισχυρές πρακτικές σε θέματα Περιβάλλοντος, Κοινωνίας και Διακυβέρνησης (ESG), οι οποίες αξιολογούνται με βάση διεθνή standards.



Η Εθνική Τράπεζα αξιολογήθηκε επίσης το 2018 από τον Οίκο ISS Corporate Solutions αναφορικά με τους πυλώνες «Περιβάλλον», «Κοινωνία» και «Διακυβέρνηση».

Η Τράπεζα κατατάχθηκε στην ανώτατη Κατηγορία 1 «Highest Rating by Institutional Shareholder Services» για τους πυλώνες «Κοινωνία» και «Περιβάλλον».

Η επίδοση αυτή αποτελεί μια ακόμη επιβεβαίωση του υψηλού επιπέδου περιβαλλοντικής και κοινωνικής υπευθυνότητας της Τράπεζας.

Από το 2007 η Εθνική Τράπεζα δημοσιεύει μέσω του Carbon Disclosure Project στοιχεία αναφορικά με τις δραστηριότητες της για την αντιμετώπιση του φαινομένου του θερμοκηπίου όπως και για τη χρήση νερού και τις εκπομπές CO2



Παράλληλα, η Τράπεζα δημοσιεύει, από το 2007, μέσω του Ανεξάρτητου Μη-Κερδοσκοπικού Οργανισμού Carbon Disclosure Project, στοιχεία αναφορικά με θέματα στρατηγικής της για την αντιμετώπιση του φαινομένου του θερμοκηπίου, καθώς επίσης και δεδομένα που αφορούν στη χρήση νερού και τις εκπομπές CO2 που προέρχονται από τις δραστηριότητες της.



ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΙΣ, ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ, ΚΑΙ ΒΡΑΒΕΥΣΕΙΣ

Η Εθνική Τράπεζα, στοχεύοντας στη διαρκή προώθηση της αντίληψης της βιώσιμης ανάπτυξης και της εταιρικής υπευθυνότητας, συμμετέχει σε σχετικούς Φορείς και Πρωτοβουλίες. Αναλυτικότερα:



Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη:

Η Εθνική Τράπεζα αποτελεί κύριο μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη από τον Δεκέμβριο του 2008.

Κύριο μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη



Ελληνική Ένωση Τραπεζών (ΕΕΤ):

Η Τράπεζα, με τη συμμετοχή της στην ΕΕΤ, λαμβάνει μέρος τόσο στη ρυθμιστική διαδικασία όσο και στη λήψη αποφάσεων σε νομοπαρασκευαστικό επίπεδο.

Σε ό,τι αφορά στις δράσεις για την αειφόρο ανάπτυξη, η ΕΕΤ έχει συστήσει διατραπεζική Επιτροπή, στην οποία συμμετέχει ενεργά και η Εθνική Τράπεζα.

Συμμετέχει στην Ελληνική Ένωση Τραπεζών λαμβάνοντας μέρος στη ρυθμιστική διαδικασία και στη λήψη αποφάσεων σε νομοπαρασκευαστικό επίπεδο



Πρωτοβουλία «Sustainable Greece 2020»:

Η Πρωτοβουλία «Sustainable Greece 2020», που υλοποιεί το QualityNet Foundation σε συνεργασία με τους σημαντικότερους επιχειρηματικούς φορείς της χώρας, έχει ως στόχο να ευαισθητοποιήσει την ελληνική επιχειρηματική κοινότητα και την ευρύτερη κοινωνία γύρω από τα θέματα της Βιώσιμης Ανάπτυξης, της Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας και της Κοινωνικής Υπευθυνότητας.

Στρατηγικός στόχος της Πρωτοβουλίας είναι η ανάπτυξη ενός συστηματοποιημένου διαλόγου καθώς και η δημιουργία μεθοδολογιών και εργαλείων που θα υποστηρίξουν την πορεία της χώρας προς τη Βιώσιμη Ανάπτυξη τόσο σε μικροοικονομικό όσο και σε μακροοικονομικό επίπεδο. Η Εθνική Τράπεζα συνεχίζει να στηρίζει την πρωτοβουλία αυτή ως Πρεσβευτής Βιωσιμότητας.

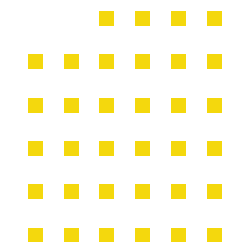
Η εν λόγω Πρωτοβουλία πραγματοποιείται με τη συνεργασία Ευρωπαϊκών και Εθνικών Θεσμικών Φορέων, 9 ιδρυτικών Φορέων, 35 Επιχειρηματικών Φορέων και με τη σύμπραξη σημαντικού αριθμού Επιχειρήσεων, Οργανισμών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και Οργανισμών της Κοινωνίας των Πολιτών. Στο πλαίσιο αυτό, η Εθνική Τράπεζα κατατάχθηκε το 2018 από το «Sustainability Performance Directory», τον Επιχειρηματικό Δείκτη Βιώσιμης Ανάπτυξης, στις 21 πρωτοπόρες εταιρείες στον Θεσμό «THE MOST SUSTAIN-

ABLE COMPANIES IN GREECE 2017».

Το «Sustainability Performance Directory», που αναπτύχθηκε από το QualityNet Foundation, αποτελεί μέρος της Πρωτοβουλίας «Sustainable Greece 2020» και ολοκληρώνει τη δημιουργία μιας εργαλειοθήκης, που υποστηρίζει τους Οργανισμούς στην υιοθέτηση Βιώσιμων Πολιτικών, και αναβαθμίζει την εταιρική τους προσέγγιση στα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης και Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας, ενισχύοντας αποφασιστικά την ανταγωνιστικότητά τους.

Ο Επιχειρηματικός Δείκτης «Sustainability Performance Directory» δημιουργήθηκε βάσει προδιαγραφών του Ελληνικού Κώδικα Βιωσιμότητας, στα πρότυπα του Γερμανικού Κώδικα Βιωσιμότητας και υποστηρίζει εταιρείες προκειμένου να απαντήσουν σε σημαντικές προκλήσεις, όπως η προσαρμογή των εταιρειών τους στα κανονιστικά πλαίσια της μη χρηματοοικονομικής πληροφόρησης, η διαχείριση του περιβαλλοντικού και κοινωνικού ρίσκου, η ένταξη τους σε υπεύθυνα δίκτυα προμηθευτών και διεθνών αλυσίδων αξίας και τέλος η σηματοδότηση και αναγνώριση της υπεύθυνης επιχειρηματικότητας.

Η ανάδειξη της Εθνικής Τράπεζας στην ηγετική ομάδα της επιχειρηματικής ελίτ προέκυψε ύστερα από αξιολόγηση των επιδόσεών της, καθώς και από την ολιστική προσέγγιση που υιοθετεί σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης.



ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΙΣ, ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ, ΚΑΙ ΒΡΑΒΕΥΣΕΙΣ



Βράβευση για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη «CR INDEX 2017- 2018»:

Το Ινστιτούτο Εταιρικής Ευθύνης επιβράβευσε τις πρωτοβουλίες που αναλαμβάνει η Εθνική Τράπεζα για την ένταξη της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην επιχειρηματική της στρατηγική, με ενσωμάτωση δράσεων προς όφελος της κοινωνίας, του περιβάλλοντος, των εργαζομένων και της αγοράς.

Η Εθνική Τράπεζα, που συμμετείχε για έβδομη φορά στον Δείκτη Εταιρικής Υπευθυνότητας (CR Index), διακρίθηκε για το 2017-2018 στην **ανώτατη κατηγορία Diamond**. Πρόκειται για επιβράβευση της πολιτικής της Τράπεζας, των δράσεών της, καθώς και των πρωτοβουλιών που αναπτύσσει για τη στήριξη της ελληνικής κοινωνίας.

Ο Δείκτης CR Index είναι ένας σημαντικός διεθνώς δείκτης αξιολόγησης της απόδοσης των επιχειρήσεων στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ) και χρησιμοποιείται ως εθνικός δείκτης ΕΚΕ σε διάφορες χώρες.

Ως κατεξοχήν εργαλείο αξιολόγησης, αποτελεί σημείο αναφοράς για τη συγκριτική αξιολόγηση των επιδόσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στους τέσσερις επιμέρους τομείς: Κοινωνία, Περιβάλλον, Εργαζόμενοι και Αγορά.



«Environmental Awards 2018»:

Η Εθνική Τράπεζα συμμετείχε στα «Environmental Awards 2018», στην Ενότητα «Organization & Process Innovation - Environmental CSR» για το Πρόγραμμα «Πρόληψη» για την στήριξη του Φορέα Διαχείρισης Εθνικού Δρυμού Πάρνηθας και διακρίθηκε με το **Βραβείο GOLD**.

Βραβείο GOLD στα «Environmental Awards 2018» για τη στήριξη του Φορέα Διαχείρισης Εθνικού Δρυμού Πάρνηθας



«Healthcare Business Awards 2018»:

Η Εθνική Τράπεζα έλαβε το βραβείο GOLD στο πλαίσιο των Healthcare Business Awards, που διοργανώθηκαν για 3η συνεχή χρονιά από τη Boussias Communications και το Health Daily.

Η Τράπεζα διακρίθηκε στην κατηγορία «Προσφορά στην Υγεία από Επιχειρήσεις/Οργανισμούς εκτός κλάδου» για το πρόγραμμά της «Διαχρονική χορηγική στήριξη των δημόσιων Νοσοκομειακών Μονάδων και λοιπών Δομών Υγείας».

Βραβείο GOLD στα «Healthcare Business Awards 2018» στην κατηγορία «Προσφορά στην Υγεία από Επιχειρήσεις/Οργανισμούς εκτός κλάδου»



Βράβευση της Εθνικής Τράπεζας στο πλαίσιο του Θεσμού «BRAVO 2018»:

Ο Θεσμός «Bravo Sustainability Awards» στοχεύει στην ανάδειξη και επιβράβευση των «βέλτιστων πρακτικών» που υλοποιούνται στην Ελλάδα για να συμβάλουν στην προώθηση της βιώσιμης ανάπτυξης, της κοινωνικής συνοχής, της δημιουργίας προτύπων υπεύθυνης συμπεριφοράς και της βελτίωσης της ποιότητας ζωής.

Η Εθνική Τράπεζα διακρίθηκε:

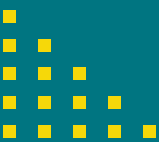
- Στην Κατηγορία Βραβείο «Governance» για το «Πλαίσιο Εταιρικής Διακυβέρνησης της ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ».
- Στην Κατηγορία Βραβείο «Market» για το «Πρόγραμμα NBG Business Seeds ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ».

Διακρίσεις στην Κατηγορία Βραβείο «Governance» και στην Κατηγορία Βραβείο «Market»

Διάκριση για το 2017-2018 στην ανώτατη κατηγορία Diamond για την στήριξη στην Ελληνική Κοινωνία

2018

#ΒΑΣΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ ΟΜΙΛΟΥ



ΒΑΣΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ ΟΜΙΛΟΥ

Βασικά Μεγέθη αποτελεσμάτων (εκατ. €)	2018	2017
Καθαρά έσοδα από τόκους	1.094	1.532
Καθαρά έσοδα από προμήθειες	240	233
Αποτελέσματα χρημ/κών πράξεων & τίτλων επενδυτικού χαρτ/κίου	17	(124)
Καθαρά λοιπά έσοδα (έξοδα)	(31)	(47)
Καθαρά λειτουργικά έσοδα	1.320	1.594
Σύνολο λειτουργικών δαπανών	(921)	(918)
Λειτουργικά κέρδη (ζημιές) προ προβλέψεων	399	676
Προβλέψεις για την κάλυψη πιστωτικού & άλλων κινδύνων	(312)	(807)
Αναλογία κερδών / (ζημιών) από συμμετοχές	(78)	-
Κέρδη (ζημιές) προ φόρων & δικαιωμάτων μειοψηφίας	9	(131)
Φόροι	(37)	(27)
Καθαρά κέρδη (ζημιές) από διακοπείσες δραστηριότητες	(22)	(254)
Καθαρά κέρδη (ζημιές) αναλογούντα σε μετόχους μειοψηφίας	34	31
Καθαρά κέρδη (ζημιές) αναλογούντα σε μετόχους της Τράπεζας	(84)	(443)

Βασικά μεγέθη ισολογισμού (εκατ. €)		
Απαιτήσεις κατά χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων	5.138	1.778
Δάνεια και απαιτήσεις κατά πελατών (μετά από προβλέψεις)	30.134	37.941
Χαρτοφυλάκιο επενδύσεων & χρηματοοικονομικά στοιχεία	8.959	5.573
Λοιπά στοιχεία ενεργητικού	20.864	19.476
Σύνολο ενεργητικού	65.095	64.768
Υποχρεώσεις προς χρηματοπιστωτικά ιδρύματα	7.667	7.341
Υποχρεώσεις προς πελάτες	43.027	40.265
Υποχρεώσεις από πιστωτικούς τίτλους & λοιπές υποχρεώσεις	1.414	1.197
Λοιπά στοιχεία παθητικού	8.025	9.269
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων	4.962	6.696
Σύνολο παθητικού και ιδίων κεφαλαίων	65.095	64.768

Βασικά μεγέθη και δείκτες		
Κέρδη (ζημιές) ανά μετοχή (σε €)*	(0,07)	(0,48)
Καθαρό επιτοκιακό περιθώριο	2,7%	3,2%
Δείκτης κύριων βασικών ιδίων κεφαλαίων (Core Equity Tier I)	16,1%	17,0%
Συνολικός δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας	16,2%	17,0%
Αριθμός προσωπικού (μέσος όρος έτους)**	10.606	11.016

Πιστοληπτική διαβάθμιση	Μακροπρόθεσμη	Βραχυπρόθεσμη
Moody`s	Caa1	NP
Standard & Poor`s	B-	B
Fitch Ratings	CCC-	C
DBRS	D	R-5

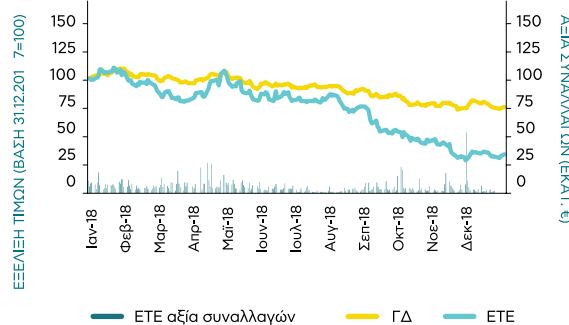
* Κέρδη/ (ζημιές) ανά μετοχή (Ευρώ) - Βασικά και προσαρμοσμένα από συνεχιζόμενες και διακοπείσες δραστηριότητες
** Μέσος όρος προσωπικού από συνεχιζόμενες δραστηριότητες

ΠΙΝΑΚΑΣ 1
ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΜΕΤΟΧΗΣ ΕΤΕ

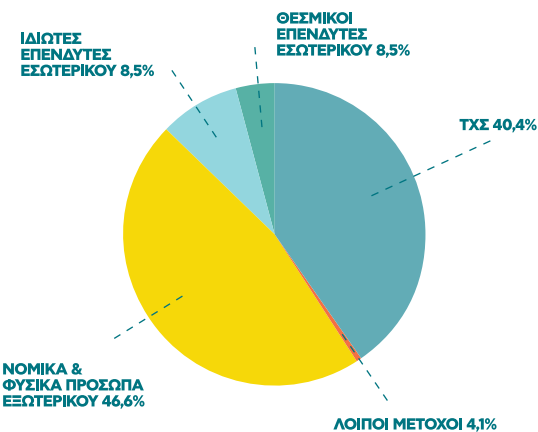
	2018	2017
Τιμή τέλους έτους (σε €)	1,1	3,2
Μέγιστη τιμή έτους (σε €)	3,6	3,8
Ελάχιστη τιμή έτους (σε €)	0,9	2,0
Τυπική απόκλιση ημερήσιων αποδόσεων ΕΤΕ (%)	3,2	3,1
Τυπική απόκλιση ημερήσιων αποδόσεων κλάδου (%)	2,9	2,9
Χρηματιστηριακή αξία μετοχής τέλους έτους (σε δισ. €)	1,0	2,3
Συνολική αξία συναλλαγών μετοχής (σε δισ. €)	1,4	2,1
Λόγος συνολικής ετήσιας αξίας συναλλαγών μετοχής / ΧΑ (%)	10,2	8,7

Πηγή: ΧΑ, Bloomberg, υπολογισμοί ΕΤΕ

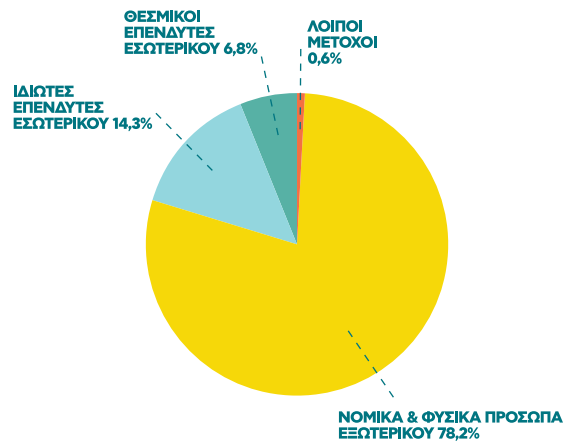
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3
ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΙΜΗΣ ΚΑΙ ΑΞΙΑΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΜΕΤΟΧΗΣ ΕΤΕ



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4
ΜΕΤΟΧΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΤΕ 31.12.2018



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5
ΜΕΤΟΧΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΤΕ (ΕΚΤΟΣ ΤΧΣ) 31.12.2018



ΜΕΤΟΧΗ

Κατά την διάρκεια του 2018 το Χρηματιστήριο Αθηνών κατέγραψε σημαντικές απώλειες, ειδικότερα κατά το δεύτερο μισό του έτους.

Η μετοχή της Εθνικής Τράπεζας παρουσίασε αυξημένη μεταβλητότητα, καταγράφοντας μέγιστη τιμή €3,55 την 23.01.2018 και ελάχιστη τιμή €0,93 την 27.11.2018, ενώ η τιμή κλεισίματος στις 31.12.2018 διαμορφώθηκε σε €1,10.

Η χρηματιστηριακή αξία της Εθνικής Τράπεζας στις 31.12.2018 διαμορφώθηκε σε €1,1 δισ., έναντι €2,3 δισ. το προηγούμενο έτος. Η συνολική αξία συναλλαγών επί της μετοχής διαμορφώθηκε σε €1,4 δισ., ενώ το προηγούμενο έτος ανήλθε στα €2,3 δισ., αποτελώντας το 10,2% της ετήσιας αξίας συναλλαγών της εγχώριας χρηματιστηριακής αγοράς, έναντι 8,7% το 2017.

Στις 23.7.19, η χρηματιστηριακή αξία της Εθνικής Τράπεζας διαμορφώθηκε σε € 2,1 δισ., σημειώνοντας άνοδο κατά 118% από την αρχή του έτους.

ΜΕΤΟΧΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ

Το μετοχικό κεφάλαιο της Εθνικής Τράπεζας στις 31.12.2018 ήταν διαιρεμένο σε 914.715.123 κοινές μετοχές, ονομαστικής αξίας €3,00 η κάθε μία. Η Τράπεζα κατά την διάρκεια του 2018 προχώρησε σε συνένωση των εν λόγω μετοχών (reverse split) σε αναλογία δέκα (10) παλαιών κοινών μετοχών της Τράπεζας έναντι μίας (1) νέας κοινής μετοχής της Τράπεζας.

Το μετοχικό κεφάλαιο της Εθνικής Τράπεζας χαρακτηρίζεται από ευρεία διασπορά, καθώς περιλάμβανε πάνω από 113.000 μετόχους, θεσμικούς και ιδιώτες, στο τέλος Δεκεμβρίου 2017. Από τη μετοχική σύνθεση, όπως αυτή διαμορφώθηκε στις 31.12.2016 (ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2) προκύπτει ότι το ΤΧΣ κατείχε το 40,4% του μετοχικού κεφαλαίου, ενώ το 46,6% ήταν κατανεμημένο σε θεσμικούς και ιδιώτες επενδυτές του εξωτερικού και το 8,5% σε ιδιώτες επενδυτές εσωτερικού. Εξαιρουμένου του ποσοστού του ΤΧΣ, η συμμετοχή των θεσμικών και ιδιωτών επενδυτών εξωτερικού ανέρχονταν σε 78,2%, ενώ των ιδιωτών επενδυτών εσωτερικού σε 14,3%.

Άνοδος χρηματιστηριακής
αξίας ΕΤΕ κατά 118% από την
αρχή του έτους

1

ΧΡΗΜΑΤΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

1.1 ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

1.2 ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

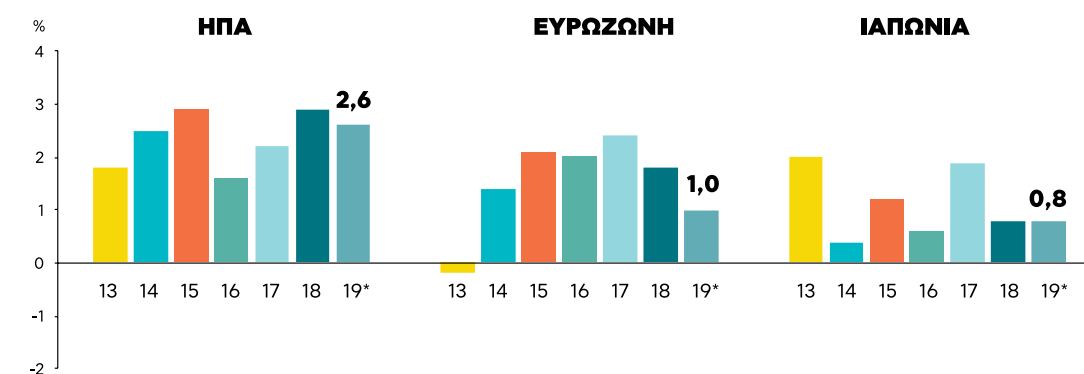
1.1 ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Η ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΤΕΓΡΑΨΕ ΜΙΚΡΗ ΕΠΙΒΡΑΔΥΝΣΗ ΤΟ 2018, ΜΕ ΤΗΝ ΕΤΗΣΙΑ ΑΥΞΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΥ ΑΚΑΘΑΡΙΣΤΟΥ ΕΓΧΩΡΙΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ («ΑΕΠ») ΝΑ ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΕΤΑΙ ΣΕ 3,6%, ΑΠΟ 3,8% ΤΟ 2017, ΣΥΝΙΣΤΩΝΤΑΣ ΤΗΝ ΥΨΗΛΟΤΕΡΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΑΠΟ ΤΟ 2011.

Παρατηρήθηκαν αποκλίνουσες επιδόσεις επί των μεγαλύτερων οικονομιών, με την επεκτατική δημοσιονομική πολιτική στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής («ΗΠΑ»), να οδηγεί σε επιτάχυνση του πραγματικού ΑΕΠ σε 2,9% (ετήσια μεταβολή) το 2018, από 2,2% το 2017 (ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1.1.1). Αντίθετα, στην ευρωζώνη, η οικονομία επιβραδύνθηκε, με το ρυθμό μεταβολής του πραγματικού ΑΕΠ να διαμορφώνεται σε 1,8%

(ετήσια μεταβολή) από 2,4% το 2017, καθώς η ιδιαίτερα υψηλή συνεισφορά από τις καθαρές εξαγωγές στο σύνολο του ΑΕΠ το 2017 (+0,8%) δεν επαναλήφθηκε το 2018. Στην Ιαπωνία, ο ρυθμός οικονομικής ανάπτυξης επίσης απώλεσε δυναμική, καθώς η ιδιωτική κατανάλωση και οι εξαγωγές επιβραδύνθηκαν, με το πραγματικό ΑΕΠ να αυξάνεται κατά 0,8% (ετήσια μεταβολή) από 1,9% το 2017.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1.1.1
ΡΥΘΜΟΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΑΕΠ (ΕΤΗΣΙΟΣ ΡΥΘΜΟΣ ΜΕΤΑΒΟΛΗΣ)



Πηγές: Eurostat, US Bureau of Economic Analysis και IMF, *Προβλέψεις OECD

1.1#ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Το 2018 αναμένεται να σηματοδοτήσει το τέλος της σημαντικής και συνεχούς δημοσιονομικής προσαρμογής στη ζώνη του ευρώ

ΗΠΑ (Fed)
2,25% - 2,5%
Αύξηση επιτοκίου αναφοράς για το 2018
Στάση αναμονής για το 2019

Η τιμή του πετρελαίου στις διεθνείς αγορές σημείωσε έντονες διακυμάνσεις εντός του 2018. Πράγματι, ακολούθησε ανοδική πορεία έως τον Οκτώβριο, λόγω της ισχυρής ζήτησης που συνόδευσε τη δυναμική παγκόσμια ανάπτυξη, των κυρώσεων στο Ιράν, καθώς και της μείωσης της παραγωγής στη Βενεζουέλα. Στη συνέχεια, ωστόσο, οι αμφιβολίες για τις προοπτικές της παγκόσμιας ανάπτυξης, εν μέσω και αυξημένων εμπορικών εντάσεων, επέδρασαν αρνητικά στις τιμές. Συνολικά, το αργό πετρέλαιο υποχώρησε στα 53 \$/βαρέλι στο τέλος του 2018 από 67 \$/βαρέλι στο τέλος του 2017, παρουσιάζοντας μείωση της τάξης του 20%. Σε όρους μέσων ετήσιων μεταβολών ωστόσο, η τιμή του πετρελαίου αυξήθηκε κατά 30% το 2018, σε 71 \$/βαρέλι από 54 \$/βαρέλι το 2017. Ως αποτέλεσμα, ο πληθωρισμός στις ανεπτυγμένες οικονομίες επιταχύνθηκε σε 2,0% (μέση ετήσια μεταβολή) το 2018 από 1,7% (μέση ετήσια μεταβολή) το 2017.

Η νομισματική πολιτική στις ανεπτυγμένες αγορές παρέμεινε υποστηρικτική

ως προς την ανάπτυξη, αν και σε χαμηλότερο βαθμό σε σχέση με το 2017. Η Ομοσπονδιακή Τράπεζα των ΗΠΑ («Fed») αύξησε το επιτόκιο αναφοράς κατά 100 μ.β. σωρευτικά στο εύρος του 2,25% - 2,5%, έως το Δεκέμβριο του 2018 (ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1.1.2) και μείωσε τον ισολογισμό της κατά \$373 δισ. σε \$4,08 τρισ. Όμως, τον Ιανουάριο του 2019 η Fed υιοθέτησε στάση αναμονής όσον αφορά τις επόμενες αυξήσεις επιτοκίων, έναντι του ευμετάβλητου οικονομικού περιβάλλοντος. Επιπλέον, η διαδικασία μείωσης του ισολογισμού της θα τερματιστεί το Σεπτέμβριο, με το ύψος του να ανέρχεται τότε σε περίπου \$3,7 τρισ.

Στην άλλη όχθη του Ατλαντικού, η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) τερμάτισε το πρόγραμμα αγοράς περιουσιακών στοιχείων (QE) το Δεκέμβριο του 2018, έχοντας πραγματοποιήσει αγορές καθαρής αξίας €2,7 τρισ. σωρευτικά. Ταυτόχρονα, διατήρησε αμετάβλητο το παρεμβατικό της επιτόκιο στο 0,0%, το επιτόκιο της διευκόλυνσης οριακής χρηματοδότησης

σε 0,25% και το επιτόκιο καταθέσεων σε -0,4%. Προκειμένου να συνεχίσει να υποστηρίζει την οικονομική δραστηριότητα, η ΕΚΤ αναμένει να διατηρήσει τα επιτόκια στα τωρινά επίπεδα «τουλάχιστον έως το τέλος του 2019», ενώ το Μάρτιο του 2019 ανακοίνωσε επτά νέες Στοχευμένες Πράξεις Μακροχρόνιας Χρηματοδότησης (TLTROs) με διετή διάρκεια, οι οποίες θα πραγματοποιηθούν από τον Σεπτέμβριο του 2019 έως τον Μάρτιο του 2021. Τέλος, η Τράπεζα της Ιαπωνίας διατήρησε το βραχυπρόθεσμο επιτόκιο στο -0,1% και συνέχισε την πολιτική επιθετικής επέκτασης του ισολογισμού της, κυρίως δια μέσω της αγοράς Ιαπωνικών κρατικών ομολόγων και Διαπραγματεύσιμων Αμοιβαίων Κεφαλαίων (ETFs) μετοχών, στοχεύοντας, μεταξύ άλλων, στον «έλεγχο της καμπύλης επιτοκίων», και σε επιτόκιο περίπου 0% για το 10-ετές κρατικό ομόλογο της Ιαπωνίας (με απόκλιση +/-20 μ.β). Το 2018 αναμένεται να σηματοδοτήσει το τέλος της σημαντικής και συνεχούς δημοσιονομικής προσαρμογής στη ζώνη του ευρώ, η οποία ξεκίνησε στον

απόηχο της χρηματοπιστωτικής κρίσης του 2008/2009 και είχε ως αποτέλεσμα την αισθητή βελτίωση των δημοσίων οικονομικών μεγεθών.

Πράγματι, το δημοσιονομικό έλλειμμα μειώθηκε στο 0,6% του ΑΕΠ το 2018 από 1,0% το 2017, αντανakλώντας κυρίως χαμηλότερα έξοδα εξυπηρέτησης του χρέους, ενώ αναμένεται ελαφρώς διευρυμένο στο 0,8% το 2019. Στην άλλη όχθη του Ατλαντικού, το δημοσιονομικό έλλειμμα της Ομοσπονδιακής Κυβέρνησης των ΗΠΑ αυξήθηκε στο 3,8% του ΑΕΠ το 2018 από 3,5% το 2017 και αναμένεται να αυξηθεί περαιτέρω σε 4,2% το 2019 (ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1.1.3), αντανakλώντας τις μειώσεις φορολογίας νοικοκυριών και επιχειρήσεων, καθώς και τις αυξημένες δαπάνες.

Δημοσιονομικό έλλειμμα Ευρωζώνης

- 1,0% του ΑΕΠ το 2017
- 0,6% του ΑΕΠ το 2018
- 0,8% του ΑΕΠ το 2019 (πρόβλεψη)

Δημοσιονομικό έλλειμμα ΗΠΑ

- 3,5% του ΑΕΠ το 2017
- 3,8% του ΑΕΠ το 2018
- 4,2% του ΑΕΠ το 2019 (πρόβλεψη)

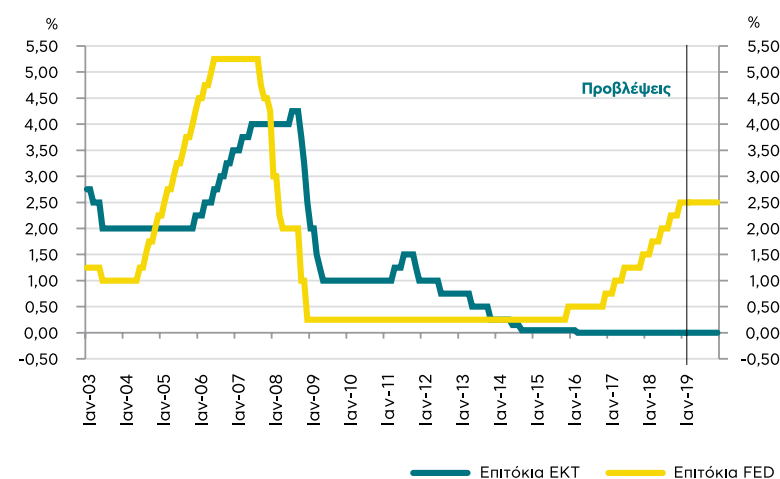
Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ)

Αμετάβλητο παρεμβατικό επιτόκιο στο **0,0%**

Τερματισμός QE το Δεκέμβριο του 2018

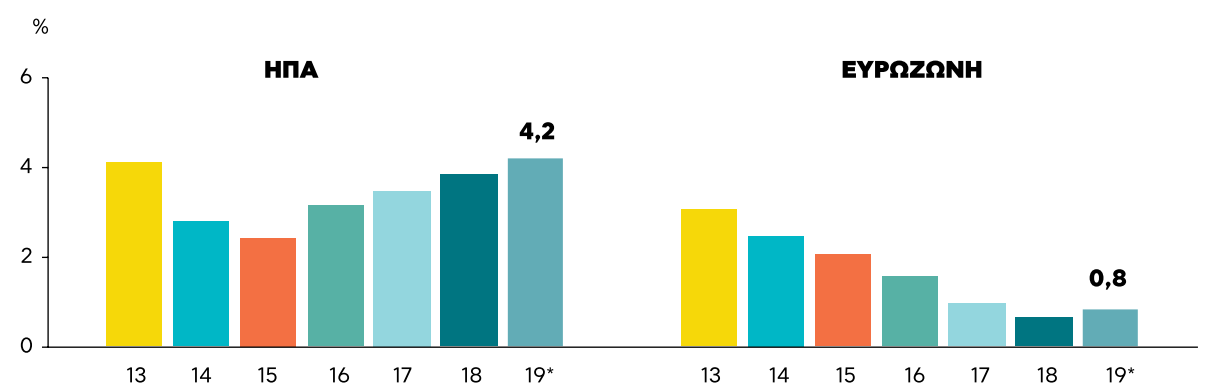
TLTROs με 2ετή διάρκεια (09/19 – 03/21)

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1.1.2
ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΑ ΕΠΙΤΟΚΙΑ



Πηγές: ECB, FED, Προβλέψεις ΕΤΕ

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1.1.3
ΔΗΜΟΣΙΟΝΟΜΙΚΟ ΕΛΛΕΙΜΜΑ (ΩΣ ΠΟΣΟΣΤΟ ΤΟΥ ΑΕΠ)



Πηγή: European Commission (EC), Congressional Budget Office (CBO), Δημοσιονομικό έτος στις ΗΠΑ σε επίπεδο Ομοσπονδιακής Κυβέρνησης, *Προβλέψεις EC και CBO

1.1#ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

ΝΟΤΙΟΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΕΥΡΩΠΗ (ΝΑΕ)

ΤΟ ΜΑΚΡΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ Ο ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ ΣΤΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΝΟΤΙΟΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ (ΟΙ «ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΝΑΕ» ΑΠΟΤΕΛΟΥΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΙΣ ΒΟΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ ΚΑΙ ΡΟΥΜΑΝΙΑ)

Ρυθμός ανάπτυξης

4,0%

(2,1 ποσοστιαίες μονάδες υψηλότερος από της Ε.Ε.)

Κύριος μοχλός ανάπτυξης: Ιδιωτική κατανάλωση

Διατήρηση δυναμικής: Εξαγωγές αγαθών και υπηρεσιών

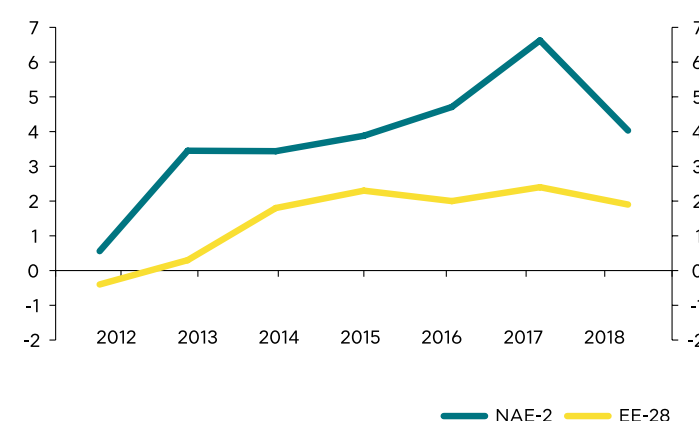
Η επίδοση των οικονομιών και των τραπεζικών κλάδων των δραστηριοτήτων της ΝΑΕ ήταν σχετικά καλή το 2018

Ο ρυθμός ανάπτυξης του ΑΕΠ των δραστηριοτήτων της ΝΑΕ εκτιμάται ότι ανήλθε στο 4,0% το 2018 -- 2,1 ποσοστιαίες μονάδες υψηλότερα από αυτόν της Ευρώπης-28 -- στηριζόμενος τόσο σε ισχυρή εσωτερική, όσο και εξωτερική ζήτηση. Η ιδιωτική κατανάλωση παρέμεινε ο κύριος μοχλός ανάπτυξης, ως απόρροια κυρίως της βελτίωσης των συνθηκών στην αγορά εργασίας, της ενίσχυσης της πιστωτικής δραστηριότητας προς τα νοικοκυριά και της επεκτατικής εισοδηματικής πολιτικής. Από την άλλη πλευρά, οι εξαγωγές αγαθών και υπηρεσιών διατήρησαν δυναμική, παρά την επιβράδυνση της οικονομικής δραστηριότητας του μεγαλύτερου εμπορικού εταίρου των δραστηριοτήτων της ΝΑΕ -- της Ευρωζώνης.

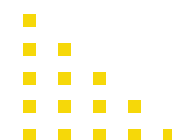
Όπως αναμενόταν, παρά τις ενισχυμένες εξαγωγές, το έλλειμμα στο ισοζύγιο τρεχουσών συναλλαγών της ΝΑΕ εκτιμάται ότι ανήλθε στο πολυετές υψηλό, όμως διαχειρίσιμο, επίπεδο του 4,5% του ΑΕΠ το 2018, λόγω της ισχυρής εγχώριας ζήτησης και, σε μικρότερο βαθμό, των μη ευνοϊκών διεθνών τιμών του πετρελαίου. Είναι ενθαρρυντικό ότι η ποιότητα χρηματοδότησης του ελλείμματος τρεχουσών συναλλαγών παρέμεινε ικανοποιητική. Πράγματι, οι άμεσες ξένες επενδύσεις (οι οποίες δεν συνεπάγονται τη δημιουργία χρέους), κάλυψαν το μεγαλύτερο μέρος του ελλείμματος τρεχουσών συναλλαγών (ένα εκτιμώμενο 58.8% το 2018).

Εν μέσω ενός ευνοϊκού λειτουργικού περιβάλλοντος, τα θεμελιώδη μεγέθη και οι επιδόσεις του τραπεζικού κλάδου των δραστηριοτήτων της ΝΑΕ συνέχισαν να βελτιώνονται.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1.1.4
ΡΥΘΜΟΣ ΜΕΤΑΒΟΛΗΣ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΥ ΑΕΠ (%)



Πηγή: ΕΤΕ, Εθνικές Πηγές



Πράγματι, τα διαθέσιμα δημοσιευθέντα στοιχεία για το 2018 δείχνουν ότι η κερδοφορία του τραπεζικού κλάδου των δραστηριοτήτων της ΝΑΕ εκτιμάται ότι αυξήθηκε στα €1.678 εκατ. το 2018 έναντι €1.268 εκατ. το 2017. Η επίδοση αυτή ενισχύθηκε γενικά από χαμηλότερες προβλέψεις για μη εξυπηρετούμενα δάνεια, λόγω της μείωσης του δείκτη των προβληματικών δανείων προς τα συνολικά δάνεια (στο 5,2% και 5,0% στη Βόρεια Μακεδονία και στη Ρουμανία, αντίστοιχα, στο τέλος του 2018 από 6,3% και 6,4% το προηγούμενο έτος). Η καθοδική τάση στα μη εξυπηρετούμενα δάνεια αντικατοπτρίζει την ισχυρή οικονομική δραστηριότητα και, σε μεγάλο βαθμό, σημαντικές απομειώσεις και πωλήσεις μη εξυπηρετούμενων δανείων υπό την στήριξη των Κεντρικών Τραπεζών.

Επιπρόσθετα, ο δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας παρέμεινε ισχυρός (κυμαινόμενος μεταξύ 16,5% στη Βόρεια Μακεδονία και 19,7% στη Ρουμανία στο τέλος του 2018). Η βελτίωση της ποιότητας των στοιχείων του ενεργητικού και της φερεγγυότητας προοιωνίζει ισχυρή ανάκαμψη της πιστωτικής δραστηριότητας στο προσεχές μέλλον, δεδομένου του χαμηλού βαθμού χρηματοπιστωτικής διείσδυσης (το ποσοστό των συνολικών δανείων προς ΑΕΠ κυμάνθηκε μεταξύ 26,0% στη Ρουμανία και 49,3% στη Βόρεια Μακεδονία το Δεκέμβριο του 2018), κυρίως στον τομέα των νοικοκυριών (το ποσοστό δανείων προς νοικοκυριά ως προς το ΑΕΠ κυμάνθηκε μεταξύ 14,2% στη Ρουμανία και 24,1% στη Βόρεια Μακεδονία το Δεκέμβριο του 2018), και του επαρκούς δείκτη ρευστότητας (στις δραστηριότητες της ΝΑΕ, ο μέσος όρος δανείων προς καταθέσεις ανήλθε στο 79,0% το Δεκέμβριο του 2018).

Κερδοφορία τραπεζικού κλάδου

€1.268 ΕΚΑΤ.
το 2017

€1.678 ΕΚΑΤ.
το 2018 ↑

α. χαμηλότερες προβλέψεις για μη εξυπηρετούμενα δάνεια

β. μείωση του δείκτη των προβληματικών δανείων

γ. απομειώσεις και πωλήσεις μη εξυπηρετούμενων δανείων

Ισχυρός δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας

2019:

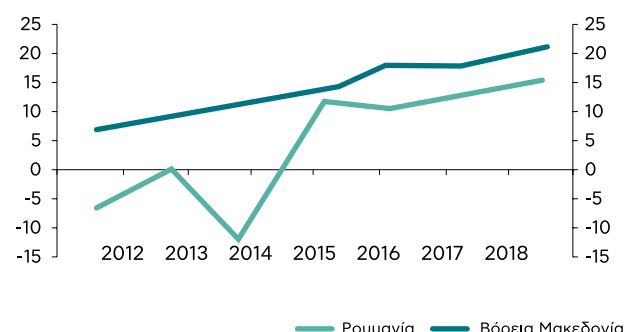
Πρόβλεψη για ισχυρή ανάκαμψη της πιστωτικής δραστηριότητας

Τα θεμελιώδη μεγέθη και οι επιδόσεις του τραπεζικού κλάδου των δραστηριοτήτων της ΝΑΕ συνέχισαν να βελτιώνονται

¹ Πηγές: Δημοσιευμένα στοιχεία από την Κεντρική Τράπεζα και την Εθνική Στατιστική Υπηρεσία των σχετικών χωρών και υπολογισμοί της Εθνικής Τράπεζας. Οι σταθμισμένοι μέσοι όροι της ΝΑΕ έχουν υπολογιστεί με βάση το ονομαστικό ΑΕΠ της κάθε χώρας σε ευρώ.

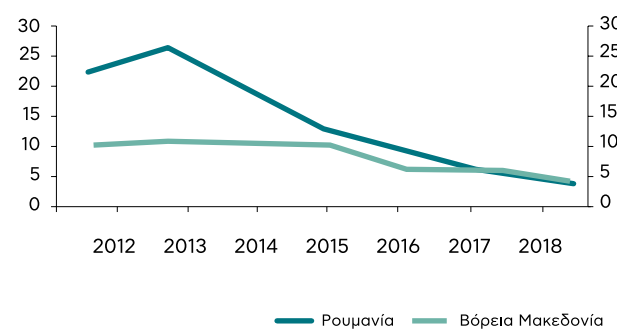
1.1#ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1.1.5
ΑΠΟΔΟΣΗ ΜΕΣΩΝ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ (%)



Πηγή: ΕΤΕ, Εθνικές Πηγές

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1.1.6
ΜΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΑ ΔΑΝΕΙΑ (ΕΤΗΣΙΟΣ ΡΥΘΜΟΣ ΜΕΤΑΒΟΛΗΣ)



Πηγή: ΕΤΕ, Εθνικές Πηγές

Προβλέψεις για τον ρυθμό ανάπτυξης του 2019

Βόρεια Μακεδονία:

3,8% ↑
(2,7% το 2018)

Ρουμανία:

3,8% ↓
(4,1% το 2018)

Η θετική επίδοση των οικονομιών και τραπεζικών κλάδων των δραστηριοτήτων της ΝΑΕ αναμένεται να συνεχιστεί το τρέχον έτος

Αναμένουμε ότι ο ρυθμός ανάπτυξης των δραστηριοτήτων της ΝΑΕ θα μειωθεί στο, επίσης υψηλό, 3,8% το 2019 -- υψηλότερα του μακροπρόθεσμου δυναμικού ανάπτυξης του 3,5%. Συγκεκριμένα, ο ρυθμός ανάπτυξης της Βόρειας Μακεδονίας αναμένεται να ανακάμψει στο 3,8% το τρέχον έτος από 2,7% το 2018, στηριζόμενος στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης στην εγχώρια οικονομία, έπειτα από την ολοκλήρωση της συμφωνίας με την Ελλάδα τον Ιανουάριο για τη μετονομασία της χώρας, η οποία θα οδηγήσει στην έναρξη των διαπραγματεύσεων για την ένταξη της χώρας στην ΕΕ και την είσοδο της στο ΝΑΤΟ.

Στη Ρουμανία, ο ρυθμός οικονομικής ανάπτυξης αναμένεται να επιβραδυνθεί στο, επίσης υψηλό, 3,8% το τρέχον έτος από 4,1% το 2018, λόγω της αδύναμης εξωτερικής ζήτησης και των μη ευνοϊκών επιδράσεων βάσης, προερχόμενες από έναν υψηλό ρυθμό αύξησης της ιδιωτικής κατανάλωσης το προηγούμενο έτος.

Ωστόσο, υπάρχουν κίνδυνοι για τις θετικές προοπτικές των δραστηριοτήτων της ΝΑΕ που πηγάζουν κυρίως από μια ισχυρή κλιμάκωση των παγκόσμιων εμπορικών εντάσεων, μια αποχώρηση του Ηνωμένου Βασιλείου από την ΕΕ χωρίς συμφωνία και μια μεγάλη επιβράδυνση της ανάπτυξης της Κίνας που ενδέχεται να οδηγήσουν σε αυστηρότερες από το αναμενόμενο συνθήκες ρευστότητας στις διεθνείς αγορές και ασθενέστερη της αρχικά αναμενόμενης οικονομική δραστηριότητα του κύριου εμπορικού, επενδυτικού και χρηματοδοτικού εταίρου των δραστηριοτήτων της ΝΑΕ -- της Ευρωζώνης. Στη Ρουμανία, η εισαγωγή ενός φόρου στα χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία των τραπεζών την 1η Ιανουαρίου και η αύξηση της πολιτικής έντασης μεταξύ του Προέδρου και της Κυβέρνησης πριν τις προεδρικές εκλογές του Νοεμβρίου ενδέχεται επίσης να επηρεάσουν αρνητικά τις θετικές προοπτικές.

1.2 ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Το 2018 αποτέλεσε κομβικό έτος για την ελληνική οικονομία, καθώς η εμπέδωση της οικονομικής ανάκαμψης συνδυάστηκε με την επιτυχή ολοκλήρωση του 3ου Προγράμματος χρηματοδοτικής στήριξης του Ευρωπαϊκού Μηχανισμού σταθερότητας («ΕΜΣ») που ξεκίνησε τον Αύγουστο 2015, κατά τη διάρκεια του οποίου πραγματοποιήθηκαν σωρευτικές εκταμιεύσεις ύψους €61,9 δισ.

Η έξοδος της Ελλάδας από το πρόγραμμα στήριξης συνοδεύτηκε από την εξειδίκευση νέων μεσοπρόθεσμων μέτρων για την περαιτέρω ελάφρυνση του κόστους εξυπηρέτησης του δημόσιου χρέους και από συσσώρευση ενός σημαντικού αποθέματος ρευστότητας από το ελληνικό δημόσιο που σχεδιάστηκε με σκοπό να καλύπτει, αν χρειαστεί, εξ' ολοκλήρου τις χρηματοδοτικές ανάγκες του ελληνικού δημοσίου. Οι ανωτέρω

εξελίξεις, σε συνδυασμό με τη συνεπή δημοσιονομική υπεραπόδοση της χώρας, δημιουργούν πρόσφορο έδαφος για άμβλυνση των δυσμενών επιδράσεων της δημοσιονομικής πολιτικής στην οικονομική δραστηριότητα τα επόμενα χρόνια και, εκ των πραγμάτων, τοποθετούν στο επίκεντρο της προσοχής των αγορών τις επιδόσεις του ιδιωτικού τομέα της οικονομίας και την ενίσχυση της διαρθρωτικής ανταγωνιστικότητάς της.

1.2#ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

2018: Κομβικό έτος για την ελληνική οικονομία

Επιτυχής ολοκλήρωση του
3ου Προγράμματος Στήριξης

Νέα μεσοπρόθεσμα μέτρα
για την ελάφρυνση
του δημόσιου χρέους

Σημαντικό απόθεμα
ρευστότητας για την κάλυψη
των χρηματοδοτικών
αναγκών του δημοσίου

Πρόσφορο έδαφος για
άμβλυνση των δυσμενών
επιδράσεων της
δημοσιονομικής πολιτικής

Ρυθμός ανάπτυξης

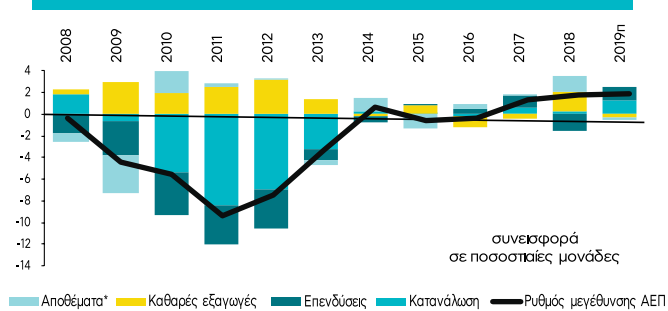
1,9% από
1,4% το 2017
– ο υψηλότερος των
τελευταίων 11 ετών

Στο πλαίσιο αυτό, το 2018 το Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν («ΑΕΠ») αυξήθηκε στο 1,9% ετησίως από 1,4% το 2017, σημειώνοντας τον υψηλότερο ρυθμό των τελευταίων έντεκα ετών, υποστηριζόμενο από την αύξηση των εξαγωγών και την ενίσχυση της ιδιωτικής κατανάλωσης. Βασική κινητήρια δύναμη αυτής της αύξησης ήταν η ισχυρή αύξηση των εξαγωγών αγαθών και υπηρεσιών (8,8% ετησίως, σε σταθερές τιμές), η οποία υπερέβη τις αρχικές εκτιμήσεις για ένα ακόμη έτος και μάλιστα υπεραντιστάθμισε την κατά 2,9% ετήσια αύξηση των συνολικών εισαγωγών, με τις καθαρές εξαγωγές να συνεισφέρουν 1,8 ποσοστιαίες μονάδες στην ετήσια μεταβολή του ΑΕΠ για το 2018. Η πορεία των εξαγωγών χρήζει ειδικής μνείας, καθώς όχι μόνο διατήρησαν, αλλά και αύξησαν τη δυναμική τους κατά το δεύτερο εξάμηνο του έτους, όταν τα σύννεφα για τη διεθνή οικονομία, και ειδικά για βασικούς εμπορικούς εταίρους, άρχισαν να πυκνώνουν (σ.σ. η Ιταλία και η Τουρκία διατήρησαν τις θέσεις τους στην κορυφαία τριάδα εξαγωγικών αγορών για τα ελληνικά αγαθά, παρά την αυξημένη αστάθεια στις συγκεκριμένες οικονομίες). Οι συνολικές εξαγωγές αγαθών και υπηρεσιών ανήλθαν σε νέο ιστορικό

υψηλό της τάξης του 34,1% του ΑΕΠ το 2018 από 31,9% το 2017 και από 21,0% κατά μέσο όρο την περίοδο 2000-2009, υποστηριζόμενες και από τις ισχυρές επιδόσεις του τουρισμού, ο οποίος υπεραπέδωσε των αρχικών εκτιμήσεων για 3° συνεχές έτος. Κατά τη διάρκεια του 2018, η υποχώρηση της αβεβαιότητας, σε συνδυασμό με την ώθηση από τον τουρισμό και τις εξαγωγές, στήριξαν την απασχόληση, την κερδοφορία των ανταγωνιστικών επιχειρήσεων, τα εισοδήματα και την ιδιωτική κατανάλωση, η ανάκαμψη της οποίας αποτέλεσε το δεύτερο πυλώνα ανάπτυξης, σημειώνοντας ετήσια αύξηση 1,0% στο σύνολο του 2018. Παράλληλα, η καταναλωτική εμπιστοσύνη κινήθηκε σε σταθερά ανοδική τροχιά καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, έως και τις αρχές του 2019, προοιωνίζοντας μια περαιτέρω ενίσχυση στην εγχώρια ζήτηση το πρώτο εξάμηνο του 2019.



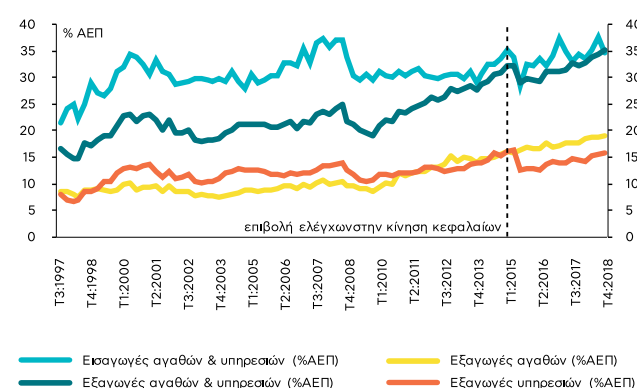
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1.2.1
ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΑΥΞΗΣΗ ΤΟΥ ΑΕΠ



Πηγή: ΕΛ.ΣΤΑΤ.

*περιλαμβάνει στατιστικές διαφορές

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1.2.2
ΕΙΣΑΓΩΓΕΣ & ΕΞΑΓΩΓΕΣ ΑΓΑΘΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ



Πηγή: ΕΛ.ΣΤΑΤ.

Η ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΑΥΤΗ ΣΤΗΡΙΧΘΗΚΕ, ΚΥΡΙΩΣ, ΑΠΟ:

1. την υγιή αύξηση της απασχόλησης (2,0% ετησίως το 2018),
2. τη μικρή ανάκαμψη των ωριαίων αμοιβών, ιδίως σε πιο ανταγωνιστικούς κλάδους, μετά από πολυετή συρρίκνωση κατά περισσότερο από 20% σωρευτικά την τελευταία δεκαετία, και
3. την αύξηση των δαπανών εκείνων των νοικοκυριών, που δεν αντιμετώπιζαν οικονομικές δυσχέρειες, αλλά ανέβηκαν τις δαπάνες τους, λόγω αυξημένης αβεβαιότητας τα προηγούμενα χρόνια. Είναι ενδεικτικό ότι οι υποδείκτες της έρευνας καταναλωτικής εμπιστοσύνης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, που αποτυπώνουν την πρόθεση των νοικοκυριών να προβούν σε σημαντικές δαπάνες, τόσο άμεσα όσο και σε χρονικό ορίζοντα 12 μηνών, έδειξαν αξιοσημείωτη βελτίωση το τέταρτο τρίμηνο του 2018 και αυξήθηκαν σε προ-κρίσης επίπεδα.

Ανάκαμψη ιδιωτικής κατανάλωσης

Αύξηση
1,0% το 2018

Άνοδος καταναλωτικής
εμπιστοσύνης

Η υποχώρηση της
αβεβαιότητας και η
ώθηση του τουρισμού
και των εξαγωγών
αποτελέσαν
σημαντικό πυλώνα
ανάπτυξης

Ισχυρή δυναμική των εξαγωγών

Αύξηση
8,8% των εξαγωγών
αγαθών και υπηρεσιών
(παρά τα σύννεφα για τη
διεθνή οικονομία)

Νέο ιστορικό υψηλό στο
34,1% του ΑΕΠ
(21,0% την περίοδο
2000-2009)

Υπεραπόδοση του τουρισμού
για 3ο συνεχές έτος

Ενίσχυση της επιχειρηματικής δραστηριότητας

Αύξηση **1,8%**
της προστιθέμενης αξίας

Αύξηση προ-φόρων
κερδοφορίας
2,2%

Αρνητικός πρωταγωνιστής οι επενδύσεις παγίου κεφαλαίου

Μείωση **12%**
το 2018

Πρόσφορο έδαφος για
ενίσχυση της επιχειρηματικής
αναδιάρθρωσης και των
επενδύσεων το 2019



Ισχυρές επιδόσεις της βιομηχανίας, του τομέα υπηρεσιών και του λιανικού εμπορίου

Αύξηση μεταποιητικής
παραγωγής
2,0%
το 2018

Αύξηση του δείκτη «PMI»
για τον τομέα μεταποίησης
στις
54,2
μονάδες τον Φεβρουάριο
του 2019 (54,1 κατά μέσο
όρο το 2018)

Η ανταγωνιστική επιχειρηματική δραστηριότητα ενισχύθηκε το 2018, με την παραγόμενη προστιθέμενη αξία να αυξάνεται κατά 1,8% ετησίως (για 2° συνεχές έτος) και τη συνολική προ φόρων κερδοφορία του ελληνικού εταιρικού τομέα κατά 2,2% ετησίως την ίδια περίοδο και κατά 4,5% ετησίως το 4° τρίμηνο του 2018 (ο υψηλότερος ρυθμός από το 1° τρίμηνο του 2008).

Οι ανωτέρω επιδόσεις είναι αξιοσημείωτες, εάν αναλογιστούμε το υψηλό ποσοστό κλειστών ή κατ' ουσίαν «ανεργών» επιχειρήσεων. Ωστόσο, οι επενδύσεις παγίου κεφαλαίου εξελίχθηκαν σε αρνητικό πρωταγωνιστή το 2018 – μετά από μια διετία ικανοποιητικής ανάκαμψης της τάξης του 7,0% ετησίως κατά μέσο όρο – σημειώνοντας τη μεγαλύτερη συρρίκνωση από το 2012 (-12,0% ετησίως στο σύνολο του 2018 και -27,2% το 4° τρίμηνο).

Η δυσμενής αυτή εξέλιξη αντανακλά σε σημαντικό βαθμό προσωρινές αρνητικές επιδράσεις που σχετίζονται με στατιστικές αναταξινόμησης και υπερβάλλουσα αύξηση των επενδύσεων σε μεταφορικό εξοπλισμό (κυρίως εμπορικά πλοία), καθώς και με τη σχετικά βραδεία υλοποίηση

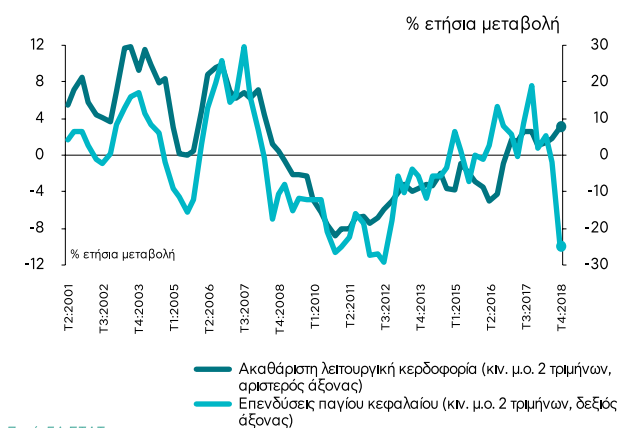
του προγράμματος δημοσίων επενδύσεων. Ωστόσο, η υστέρηση των ιδιωτικών επενδύσεων το 2018, σε συνδυασμό με τη σταθερή ανάκαμψη στην επιχειρηματική κερδοφορία και την προσδοκώμενη επιτάχυνση των δράσεων αντιμετώπισης των μη εξυπηρετούμενων δανείων, δημιουργούν πρόσφορο έδαφος για ενίσχυση της επιχειρηματικής αναδιάρθρωσης, καθώς και της τελικής επενδυτικής δαπάνης από τις βιώσιμες επιχειρήσεις κατά το 2019, παρά τις αρνητικές επιδράσεις που συνήθως παρατηρούνται σε χρονιές εκλογικών αναμετρήσεων.

Οι επιδόσεις της επιχειρηματικής δραστηριότητας είναι αξιοσημείωτες, εάν αναλογιστούμε το υψηλό ποσοστό κλειστών ή «ανεργών» επιχειρήσεων

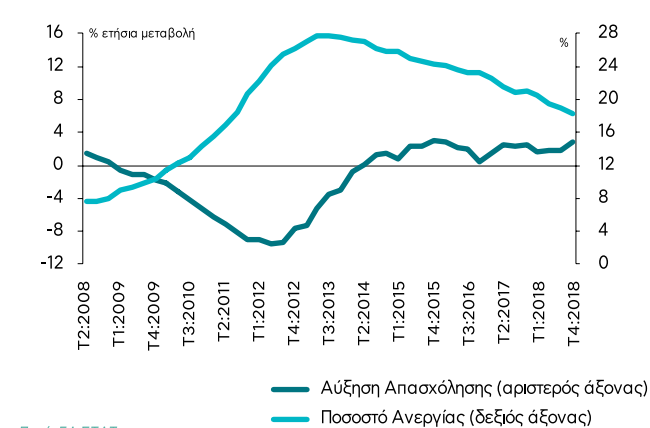
Η βελτίωση του οικονομικού κλίματος κατά το 2018 και τις αρχές του 2019, αντανακλά, εκτός από την αυξημένη καταναλωτική εμπιστοσύνη, τις συνδυαστικά ισχυρές επιδόσεις τόσο του τομέα υπηρεσιών όσο και της βιομηχανίας και του λιανικού εμπορίου. Η μεταποιητική παραγωγή αυξήθηκε κατά 2,0% ετησίως το 2018, για 5° συνεχές έτος, υποστηριζόμενη από την ισχυρή αύξηση της παραγωγής στους, κατά βάσει, εξωστρεφείς κλάδους μεταποίησης ποτών, φαρμακευτικών προϊόντων, βασικών μετάλλων, πετρελαϊκών προϊόντων και χημικών. Παράλληλα, ο δείκτης υπευθύνων προμηθειών για τον τομέα

μεταποίησης στην Ελλάδα («PMI») το Φεβρουάριο του 2019 παρέμεινε σε επίπεδο που καταδεικνύει περαιτέρω αύξηση της παραγωγής – για 21° συνεχή μήνα – και έκλεισε στις 54,2 μονάδες από 54,1, κατά μέσο όρο, στο σύνολο του 2018. Μάλιστα, ο ελληνικός PMI την περίοδο μεταξύ Σεπτεμβρίου 2018 και Φεβρουαρίου 2019 υπερέβη τον αντίστοιχο δείκτη προμηθειών της Ευρωζώνης για πρώτη φορά από τον Αύγουστο του 2009.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1.2.3
ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ & ΑΚΑΘΑΡΙΣΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΚΕΡΔΟΦΟΡΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1.2.4
ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ & ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΝΕΡΓΙΑΣ



1.2#ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Οι συνθήκες στην αγορά εργασίας βελτιώθηκαν περαιτέρω το 2018

Αύξηση απασχόλησης
2%

Μείωση ανεργίας στο
18,0% (12/2018)

Οι συνθήκες στην αγορά εργασίας βελτιώθηκαν περαιτέρω το 2018, με την απασχόληση να αυξάνει – για 5ο συνεχές έτος – με μέσο ρυθμό 2,0% ετησίως και την ανεργία να μειώνεται στο 18,0% το Δεκέμβριο του 2018 από 20,8% το Δεκέμβριο του 2017. Επιπροσθέτως, οι νέες θέσεις εργασίας

που δημιουργήθηκαν κατά το 2018 αντιστοιχούν σχεδόν εξ' ολοκλήρου σε θέσεις μισθωτής εργασίας και πλήρους απασχόλησης, υπογραμμίζοντας, παράλληλα με τη μικρή ανάκαμψη της μέσης ωριαίας αμοιβής, ότι τα ποιοτικά χαρακτηριστικά της ανάκαμψης στην αγορά εργασίας σταδιακά βελτιώνονται.



Η ελληνική αγορά ακινήτων

Αύξηση τιμών κατοικιών
1,5% το 2018
(2,5% το 4ο τρίμηνο)

Αθήνα: Αύξηση
2,4% το 2018
(4,2% το 4ο τρίμηνο)

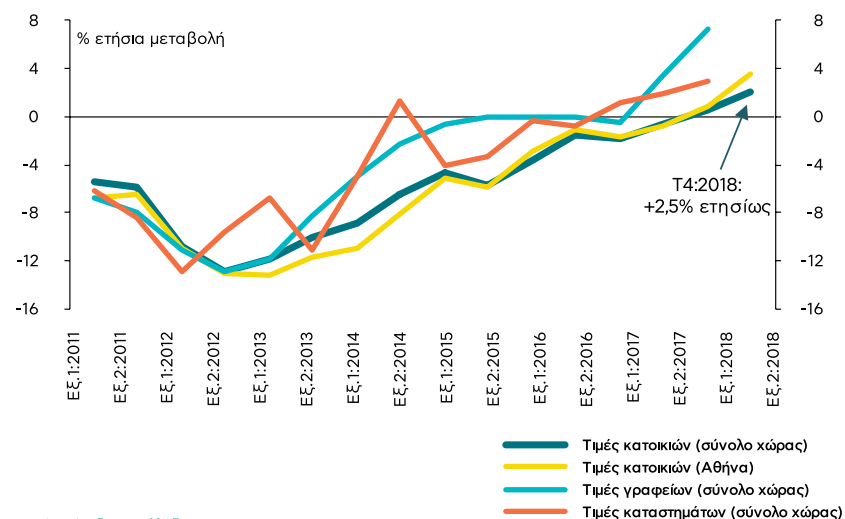
Επαγγελματικά ακίνητα:
Αύξηση
5,3% το 2018
(1ο εξάμηνο)

Σε αυτό το περιβάλλον, η ελληνική αγορά ακινήτων έδειξε σταθερά σημάδια ανάκαμψης, με τις τιμές των κατοικιών να αυξάνονται κατά 2,5% ετησίως το 4ο τρίμηνο του 2018 – ο υψηλότερος ρυθμός σε 11, σχεδόν, χρόνια – και κατά 1,5% ετησίως στο σύνολο του 2018, σταδιακά ανταποκρινόμενες στη βελτίωση των μακροοικονομικών συνθηκών. Η περιοχή της Αθήνας υπεραπέδωσε συγκριτικά με το μέσο όρο της αγοράς (αύξηση τιμών 4,2% ετησίως το 4ο τρίμηνο και 2,4% ετησίως το 2018), υποστηριζόμενη, μεταξύ άλλων, και από άμεσες αγορές ακινήτων από ξένους ή και από τις θετικές επιδράσεις στη ζήτηση και τις τιμές ενοικίασης, λόγω τουρισμού και ιδίως μέσω βραχυπρόθεσμων ανακυκλούμενων μισθώσεων. Παράλληλα, οι τιμές των επαγγελματικών ακινήτων

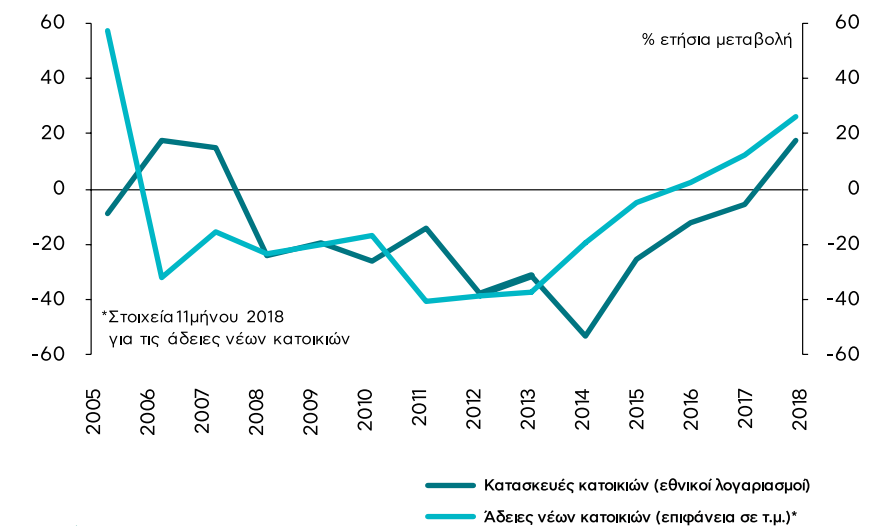
(καταστημάτων και γραφείων) ενισχύθηκαν κατά 5,3% ετησίως, κατά μέσο όρο, το 1ο εξάμηνο του 2018, με τις τιμές των γραφείων να αυξάνονται κατά 7,4% και των καταστημάτων κατά 3,1% ετησίως, αντίστοιχα, το 1ο εξάμηνο του 2018.

Όπως και στην αγορά κατοικιών, η Αθήνα υπεραπέδωσε συγκριτικά με το μέσο όρο του συνόλου της αγοράς επαγγελματικών ακινήτων το 1ο εξάμηνο του 2018 (αύξηση στις τιμές γραφείων και καταστημάτων κατά 8,4% ετησίως και 4,9% ετησίως, αντίστοιχα, τελευταία διαθέσιμα στοιχεία). Σε αυτό το πλαίσιο, η κατασκευή κατοικιών ανήλθε κατά 17,4% ετησίως το 2018, σημειώνοντας ετήσια αύξηση για πρώτη φορά την τελευταία δεκαετία και σηματοδοτώντας το τέλος του μεγαλύτερου κύκλου κάμψης στην εν λόγω αγορά.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1.2.5
ΤΙΜΕΣ ΟΙΚΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΑΚΙΝΗΤΩΝ



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1.2.6
ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ ΚΑΤΟΙΚΙΩΝ ΚΑΙ ΑΔΕΙΕΣ ΝΕΩΝ ΚΑΤΟΙΚΙΩΝ





Ισοζύγιο τρεχουσών συναλλαγών

Αύξηση του ελλείμματος
στο **2,9%** του ΑΕΠ

Αύξηση του ισοζυγίου
αγαθών κατά
1,2% του ΑΕΠ

Αύξηση του πλεονάσματος
του ισοζυγίου υπηρεσιών
κατά
0,5% του ΑΕΠ

Το έλλειμμα στο ισοζύγιο τρεχουσών συναλλαγών αυξήθηκε το 2018 κατά 1,1% του ΑΕΠ σε σχέση με το 2017 και διαμορφώθηκε στο 2,9% του ΑΕΠ. Η επιδείνωση αυτή οφείλεται, κατά κύριο λόγο, στη διεύρυνση του ελλείμματος του ισοζυγίου αγαθών, συμπεριλαμβανομένων των καυσίμων (κατά 1,2% του ΑΕΠ), και του ελλείμματος του ισοζυγίου πρωτογενών εισοδημάτων (κατά 0,5% του ΑΕΠ) – που περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, καθαρές πληρωμές στο εξωτερικό για τόκους, μερίσματα και κέρδη – τα οποία αντιστάθμισαν

την αύξηση του πλεονάσματος στο ισοζύγιο υπηρεσιών (κατά 0,5% του ΑΕΠ), με το τελευταίο να αντισταθμίζει την καλή πορεία του τουρισμού, της ναυτιλίας και των άλλων υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, ο τουρισμός υπερέβη τις προσδοκίες το 2018, με τις εισπράξεις να αυξάνονται κατά 10,5% σε ετήσια βάση (υψηλότερες κατά €1,5 δισ. σε σχέση με το 2017) και τις αφίξεις μη κατοίκων να αυξάνονται κατά 10,8% σε ετήσια βάση.

Στο πεδίο των δημοσίων οικονομικών, το 2018 εκτιμάται ότι η Ελλάδα θα υπερβεί για 3ο συνεχή χρόνο το μέγιστο στόχο πρωτογενούς πλεονάσματος Γενικής κυβέρνησης (3,5% του ΑΕΠ) που προβλέπεται από το 3ο πρόγραμμα αλλά και εντός του Πλαισίου Ενισχυμένης Εποπτείας. Η συνεπής αυτή δημοσιονομική υπεραπόδοση παρείχε και το περιθώριο για την ενεργοποίηση μια περιορισμένης δέσμης μέτρων δημοσιονομικής επέκτασης για το 2019 (ύψους 0,5% του ΑΕΠ), την πρώτη σε μια 11ετία, που θα στηρίξει αντιστοίχως την εγχώρια δαπάνη. Τα επεκτατικά μέτρα περιλαμβάνουν, ως επί το πλείστον, τη χορήγηση επιδόματος στέγασης, τη μεσοσταθμική μείωση στη φορολόγηση της ακίνητης περιουσίας μέσω του ΕΝΦΙΑ κατά 10,0% ετησίως, τη μείωση στο συντελεστή φορολόγησης μερισμάτων στο 10% από 15% και τη μείωση των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης συγκεκριμένων κατηγοριών ελεύθερων επαγγελματιών και αγροτών.

Το χρέος Γενικής κυβέρνησης ως ποσοστό στο ΑΕΠ εκτιμάται ότι ανήλθε στο 182,8% το 2018, συμπεριλαμβανομένης επιπλέον χρηματοδότησης ύψους 8,6% του ΑΕΠ που άντλησε το δημόσιο με

στόχο την προληπτική συσσώρευση επαρκούς ταμειακού αποθέματος. Σύμφωνα με την Ανάλυση Βιωσιμότητας Χρέους της Ευρωπαϊκής Επιτροπής το Φεβρουάριο 2019, το ακαθάριστο χρέος αναμένεται να αρχίσει να αποκλιμακώνεται με σταθερό ρυθμό από το 2019, μειούμενο στο 152,4% του ΑΕΠ το 2022 και στο 115,8% το 2030. Αντιστοίχως, οι ακαθάριστες χρηματοδοτικές ανάγκες ως ποσοστό του ΑΕΠ αναμένεται να παραμείνουν εντός των προκαθορισμένων ορίων βιωσιμότητας σε μεσοπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο ορίζοντα (15% και 20% του ΑΕΠ, αντίστοιχα).

Το ταμειακό απόθεμα του ελληνικού δημοσίου εκτιμάται άνω των €34 δισ. στις αρχές του 2019 (συμπεριλαμβανομένων των εκδόσεων κρατικών ομολόγων το 1ο τρίμηνο του 2019, ύψους €5,0 δισ.), ποσό που επαρκεί να καλύψει, εφόσον κριθεί αναγκαίο, τις χρηματοδοτικές ανάγκες του ελληνικού δημοσίου έως και το 2023, υποθέτοντας επίτευξη των μεσοπρόθεσμων δημοσιονομικών στόχων, ακόμη και χωρίς πρόσθετες εκδόσεις κρατικών ομολόγων.

Δημοσιονομικές εξελίξεις

Υπέρβαση στόχου για
πρωτογενές πλεόνασμα
3,5% του ΑΕΠ

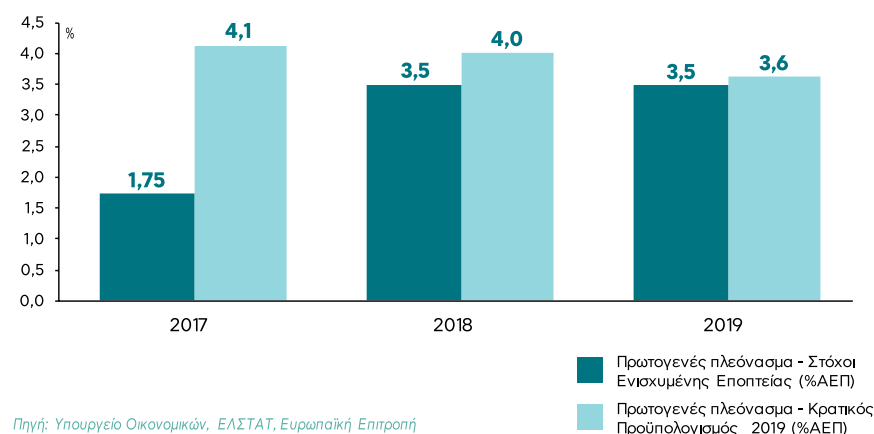
Μέτρα δημοσιονομικής
επέκτασης για το 2019 ύψους
0,5% του ΑΕΠ

Χρέος γενικής κυβέρνησης
στο **182,8%**
του ΑΕΠ για το 2018
(περιλαμβάνει το ταμειακό
απόθεμα ύψους 8,6%
του ΑΕΠ)

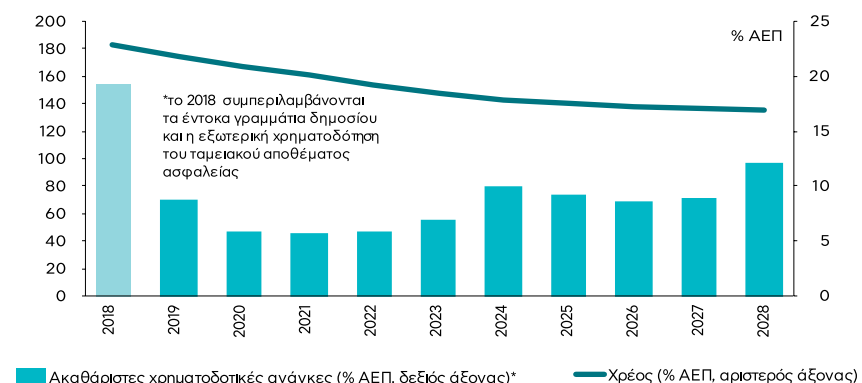
Αποκλιμάκωση του χρέους
από το 2019

Άνω των
€34 δισ
το ταμειακό απόθεμα
του δημοσίου στις αρχές
του 2019

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1.2.7
ΠΡΩΤΟΓΕΝΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΝΟΜΙΚΟ ΙΣΟΖΥΓΙΟ ΩΣ % ΤΟΥ ΑΕΠ



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1.2.8
ΔΗΜΟΣΙΟ ΧΡΕΟΣ & ΑΚΑΘΑΡΙΣΤΕΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ
ΩΣ ΠΟΣΟΣΤΟ ΤΟΥ ΑΕΠ



Ελληνικό τραπεζικό σύστημα

• Μείωση **1,1%** του δανεισμού στον ιδιωτικό τομέα ετησίως στο τέλος του 2018

• Σταθεροποίηση του δανεισμού στις επιχειρήσεις το Δεκέμβριο του 2018

• Μείωση των δανείων κατά **2,2%** προς τα νοικοκυριά
α. Στεγαστικά δάνεια 2,8%
β. Καταναλωτικά δάνεια 0,8%

• Εκτίμηση για αύξηση της ζήτησης στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων το 2019

• Αύξηση των ιδιωτικών καταθέσεων κατά **€7,9** δισ το 2018 (φτάνοντας τα €134,5 δισ)
α. €5,8 δισ από καταθέσεις νοικοκυριών
β. €2,1 δισ από επιχειρήσεις

Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα παρέμεινε σε κατάσταση απομόχλευσης, για 8η συνεχή χρονιά, με το δανεισμό προς τον ιδιωτικό τομέα να μειώνεται κατά 1,1% ετησίως το Δεκέμβριο του 2018 από -0,8% ετησίως το Δεκέμβριο του 2017. Ο δανεισμός προς τις επιχειρήσεις σταθεροποιήθηκε το Δεκέμβριο του 2018, με έναν περιορισμένο αριθμό επιχειρηματικών κλάδων, όπως ο αγροτικός τομέας, ο τουρισμός και η αγορά ακινήτων, να καταγράφουν θετικές πιστωτικές ροές (ετήσιες αυξήσεις δανεισμού κατά 4,1%, 3,6% και 2,1%, αντίστοιχα). Τα δάνεια προς τα νοικοκυριά μειώθηκαν κατά 2,2% ετησίως το Δεκέμβριο του 2018, με τα στεγαστικά δάνεια να υποχωρούν κατά 2,8% ετησίως και τα καταναλωτικά δάνεια κατά 0,8% ετησίως το Δεκέμβριο του 2018. Ωστόσο, τα στοιχεία της έρευνας τραπεζικών χορηγήσεων για το 4ο τρίμηνο του 2018 κατέδειξαν σημαντική ενίσχυση –από πολύ χαμηλό σημείο εκκίνησης– της εκτιμώμενης ζήτησης για στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια. Οι καταθέσεις του εγχώριου ιδιωτικού τομέα αυξήθηκαν κατά €7,9 δισ., σωρευτικά, το 2018 –φτάνοντας τα €134,5 δισ. – με τις καταθέσεις των νοικοκυριών και των επιχειρήσεων να συνεισφέρουν €5,8 δισ. και €2,1 δισ., αντίστοιχα, στην αύξηση. Η ανοδική τάση στις καταθέσεις ιδιωτικού τομέα αντανακλά, μεταξύ άλλων, τη βελτίωση της οικονομικής δραστηριότητας, μια αύξηση των

δραστηριοτήτων εξαγωγικού χαρακτήρα και τις υποστηρικτικές τάσεις στις καθαρές εισροές κεφαλαίου από το εξωτερικό, υπό τη μορφή επενδύσεων χαρτοφυλακίου και ξένων άμεσων επενδύσεων κατά το 2018 (€3,6 δισ. στο σύνολο του έτους). Έχει επιτευχθεί μία νέα ισορροπία στη ρευστότητα του ελληνικού τραπεζικού συστήματος, με τη χρηματοδότηση από το Ευρωσύστημα να επιστρέφει σε προ-κρίσης επίπεδα. Συγκεκριμένα, η χρηματοδότηση του Ελληνικού τραπεζικού συστήματος από το Ευρωσύστημα (συμπεριλαμβανομένης και της χορήγησης έκτακτης ενίσχυσης της ρευστότητας - Emergency Liquidity Assistance («ELA»)) μειώθηκε στα €11,1 δισ. τον Δεκέμβριο του 2018, από €33,7 δισ. το Δεκέμβριο του 2017 και κατά €115,5 δισ. σωρευτικά από το υψηλότερο σημείο της, τον Ιούνιο του 2015, με την εξάρτηση του τραπεζικού συστήματος από την χορήγηση έκτακτης ενίσχυσης της ρευστότητας να μειώνεται κατά €85,8 δισ. την ίδια περίοδο (από €86,8 δισ. τον Ιούνιο του 2015 σε €0,9 δισ. το Δεκέμβριο του 2018).

Η χρηματοδότηση από το Ευρωσύστημα επέστρεψε στα προ κρίσης επίπεδα

Μείωση στα **11,1** δισ. ευρώ τον Δεκέμβριο του 2018 από **33,7** δισ. ευρώ τον Δεκέμβριο του 2017

Σωρευτική μείωση **115,5** δισ. ευρώ από τον Ιούνιο του 2015

Στα **0,9** δισ. ευρώ μειώθηκε ο ELA τον Δεκέμβριο του 2018

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1.2.11 ΑΠΟΔΟΣΕΙΣ ΚΡΑΤΙΚΩΝ ΟΜΟΛΟΓΩΝ



Πρώτη έξοδος του Ελληνικού Δημοσίου στις αγορές

Έκδοση 7ετούς ομολόγου με απόδοση **3,5%** τον Φεβρουάριο 2018

Αυξημένη ζήτηση από μακροπρόθεσμους επενδυτές

Πρώτη έκδοση 10ετούς ομολόγου από το 2010 τον Μάρτιο 2019 με επιτόκιο **3,9%**

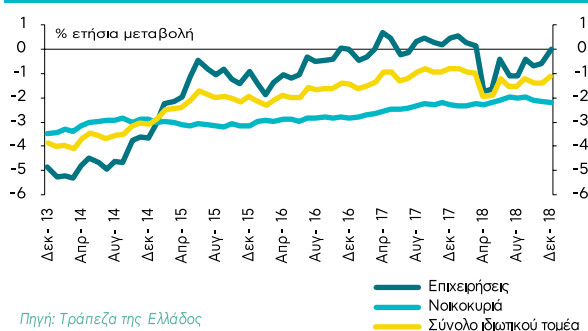
Η ελληνική αγορά ομολόγων παραμένει εξαιρετικά ευαίσθητη στις διακυμάνσεις των διεθνών αγορών

Κατά τη διάρκεια του 2018, αλλά κυρίως στις αρχές του 2019, σημειώθηκε περαιτέρω πρόοδος όσον αφορά την πρόσβασης του Ελληνικού Δημοσίου στις διεθνείς αγορές με σκοπό την εξυπηρέτηση των χρηματοδοτικών του αναγκών. Στο πλαίσιο αυτό, στις 8 Φεβρουαρίου 2018, το ελληνικό δημόσιο εξέδωσε επιτυχώς, μέσω κοινοπρακτικής εκδόσεως, ένα νέο ομόλογο αναφοράς διάρκειας επτά ετών, αντλώντας €3,0 δισ. με απόδοση 3,5%. Στις 29 Ιανουαρίου 2019, το ελληνικό δημόσιο πραγματοποίησε την πρώτη έξοδό του στις αγορές μετά την ολοκλήρωση του 3ου Προγράμματος οικονομικής στήριξης, μέσω της έκδοσης ενός νέου ομολόγου αναφοράς 5ετούς διάρκειας, το οποίο, μάλιστα, συγκέντρωσε αυξημένη ζήτηση

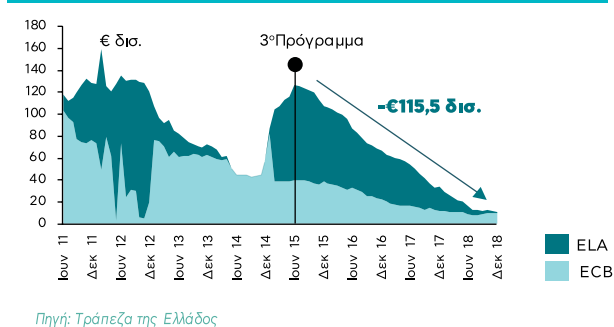
από μακροπρόθεσμους επενδυτές, συγκριτικά με τις εκδόσεις της προηγούμενης διετίας. Από την έκδοση αυτή το ελληνικό δημόσιο άντλησε €2,5 δισ. με επιτόκιο 3,6%. Ακολούθησε, στις 5 Μαρτίου 2019, επιτυχής έκδοση νέου 10ετούς ομολόγου – που αποτέλεσε την πρώτη έκδοση ομολόγου τέτοιας διάρκειας από το 2010 και τη δεύτερη έκδοση μετά την ολοκλήρωση του 3ου προγράμματος – με άντληση €2,5 δισ. έναντι προσφορών συνολικής αξίας €11,8 δισ., με επιτόκιο 3,9%.

Ωστόσο, η ελληνική αγορά ομολόγων και γενικότερα οι αποτιμήσεις των ελληνικών χρεογράφων παραμένουν εξαιρετικά ευαίσθητες στην αυξημένη μεταβλητότητα και ειδικά στις διακυμάνσεις των χρηματοοικονομικών αγορών και των ασφαλιστρών κινδύνου διεθνώς.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1.2.9 ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΕΓΧΩΡΙΟΥ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1.2.10 ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ



1.2#ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

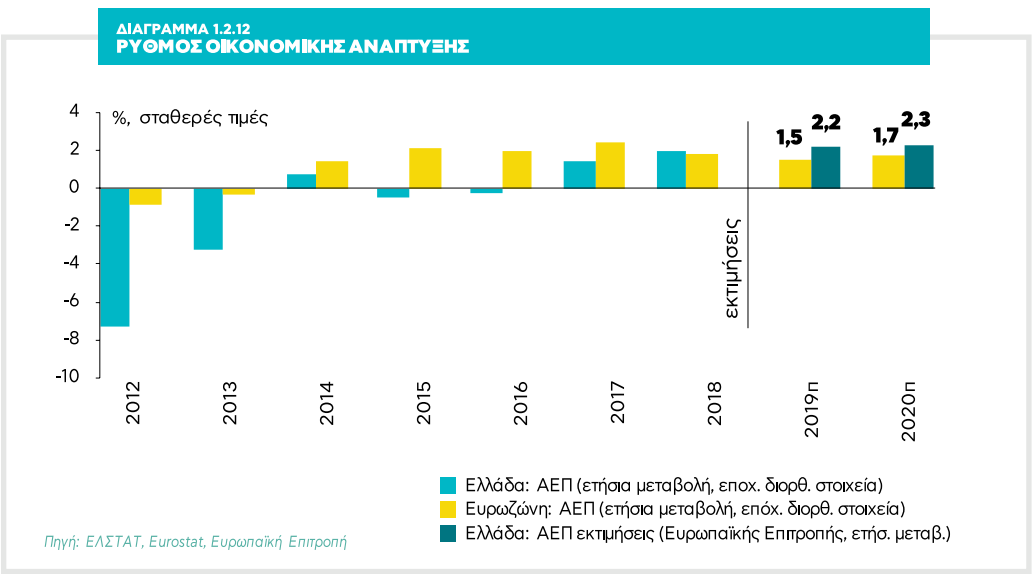
Οι ανωτέρω θετικές εξελίξεις σχετικά με τις μακροοικονομικές και δημοσιονομικές συνθήκες, οδήγησαν τους βασικούς αξιολογικούς οίκους στην αναβάθμιση της αξιολόγησης του αξιόχρεου της Ελλάδας κατά 2 έως 4 βαθμίδες, το 2018 και το 1ο τρίμηνο του 2019. Συγκεκριμένα, μέχρι το τέλος του 1ου τριμήνου 2019, η πιστοληπτική αξιολόγηση της Ελλάδας διαμορφώθηκε σε «BB-» «B1» και «B+» από τους αξιολογικούς οίκους Fitch, Moody's και S&P, αντίστοιχα, με τις διαβαθμίσεις αυτές να αντιστοιχούν

σε απόσταση 3-4 βαθμίδων από την επενδύσιμη διαβάθμιση. Οι αξιολογικοί οίκοι αναφέρθηκαν στην πιθανότητα περαιτέρω αναβαθμίσεων το 2019, υπό την προϋπόθεση ότι θα συνεχιστεί η βελτίωση στο μακροοικονομικό περιβάλλον, θα διατηρηθεί η αξιοπιστία της δημοσιονομικής προσαρμογής και μετά την ολοκλήρωση του 3ου Προγράμματος και θα επιτευχθούν οι μεσοπρόθεσμοι στόχοι μείωσης του μεγάλου, ακόμη, αποθέματος μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων.

ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ - ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ

Οι θετικές τάσεις στην ελληνική οικονομία αναμένεται να διατηρηθούν το 2019, παρά το δυσμενέστερο εξωτερικό περιβάλλον, υποστηριζόμενες από:

1. την υψηλότερη ιδιωτική κατανάλωση, η οποία αναμένεται να ενισχυθεί από την αύξηση στο διαθέσιμο εισόδημα των νοικοκυριών, αντανakλώντας την περαιτέρω αύξηση της απασχόλησης και των ωρομισθίων, τα οποία επιταχύνονται από την αύξηση του εθνικού κατώτατου μισθού κατά 11% από το Φεβρουάριο του 2019,
2. τη συνεπή, αν και αποδυναμωμένη, αύξηση των εξαγωγών, λόγω επιβράδυνσης της εξωτερικής ζήτησης,
3. την προσδοκώμενη αύξηση των επενδύσεων, γεγονός που απορρέει από την αυξανόμενη κερδοφορία, τον ενισχυμένο βαθμό χρησιμοποίησης του παραγωγικού δυναμικού και την υποαπόδοση των επενδύσεων το 2018,
4. την ήπια δημοσιονομική χαλάρωση (0,5% του ΑΕΠ),
5. τη συνεχιζόμενη στήριξη από εισροές επενδύσεων χαρτοφυλακίου και ξένων άμεσων επενδύσεων που ελκύονται από τις χαμηλές αποτιμήσεις των ελληνικών περιουσιακών στοιχείων – ειδικά στους τομείς ακινήτων, χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και μεταφορών – ακολουθώντας την πολύ ισχυρή επίδοση της περιόδου 2016-2018, και
6. τις αυξημένες προσδοκίες διατήρησης χαλαρής νομισματικής πολιτικής από την ΕΚΤ για μια πιο παρατεταμένη χρονική περίοδο από ότι αναμενόταν στα τέλη του 2018.



Οι ανωτέρω παράγοντες, σε συνδυασμό με τις βαθιές αναδιαρθρώσεις που έχουν συντελεστεί στον ελληνικό επιχειρηματικό τομέα και την ενίσχυση της εγχώριας ζήτησης, αναμένεται να ευνοήσουν τη διάχυση της ανάκαμψης σε μεγαλύτερο αριθμό οικονομικών μονάδων, αλλά και την αύξηση της ζήτησης πιστώσεων και της τραπεζικής δραστηριότητας συνολικά. Επίσης, η επιτάχυνση των επενδύσεων και το άνοιγμα θέσεων εργασίας υψηλότερης ποιότητας αναμένεται να υποστηρίξουν την παραγωγικότητα και το κατά κεφαλήν εισόδημα. Παράλληλα, η περαιτέρω ενίσχυση της οικονομικής δραστηριότητας, σε συνδυασμό με τη διατήρηση ή/και την επαύξηση της δημοσιονομικής αποτελεσματικότητας, θα μπορούσαν να αυξήσουν τα περιθώρια

άσκησης αποτελεσματικότερων και στοχευμένων πολιτικών κοινωνικής συνοχής.

Ωστόσο, παράγοντες αβεβαιότητας συνεχίζουν να περιβάλλουν το προαναφερόμενο βασικό σενάριο, σχετιζόμενοι κυρίως με τη συνεχιζόμενη βραδεία βελτίωση της χρηματοοικονομικής κατάστασης ενός σημαντικού, ακόμη, αριθμού επιχειρήσεων και νοικοκυριών μετά την πολυετή κρίση, σε συνδυασμό με τη συνήθη αναβλητικότητα αναφορικά με τις επενδυτικές αποφάσεις σε μία εκλογική χρονιά. Επιπροσθέτως, μια περαιτέρω υποβάθμιση των προοπτικών της παγκόσμιας οικονομίας, θα μπορούσαν να επιβαρύνουν τις οικονομικές επιδόσεις της ελληνικής οικονομίας και την πορεία των χρηματοοικονομικών αγορών κατά το 2019.

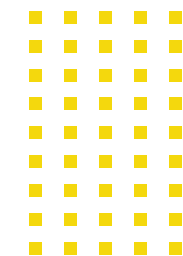
Αναβάθμιση του αξιόχρεου της Ελλάδας από τους διεθνείς οίκους

Αναβάθμιση κατά 2-4 βαθμίδες από Fitch, Moody's και S&P

Απόσταση 3-4 βαθμίδων από την επενδυτική διαβάθμιση

Πιθανότητα περαιτέρω αναβαθμίσεων το 2019





2

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

2.1 ΛΙΑΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

2.2 ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

2.3 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΗ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΩΝ
ΑΝΟΙΓΜΑΤΩΝ

2.4 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ
ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗΣ

2.5 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ
ΟΜΙΛΟΥ

2.6 ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ
ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ

2.7 ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ

2.8 ΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

2.9 ΑΛΛΕΣ
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
ΟΜΙΛΟΥ

2.1 ΛΙΑΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ



ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΙΔΙΩΤΩΝ

Η Διεύθυνση Τραπεζικής Ιδιωτών έχει ως αποστολή:

- την ανάπτυξη και τη διαχείριση των τμημάτων πελατείας Premium και Ιδιωτών, το σχεδιασμό και την εφαρμογή του μοντέλου εξυπηρέτησης, τον καθορισμό της προϊόντικής προσφοράς και της τιμολογιακής πολιτικής για τα συγκεκριμένα τμήματα πελατείας,
- τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη, την υλοποίηση και τον καθορισμό της τιμολογιακής πολιτικής των

Κύρια μεγέθη

- Τα μερίδια αγοράς, **στο σύνολο των καταθέσεων**, σημείωσαν μείωση (-0,40 ποσοστιαίες μονάδες, από 26,3% σε 25,9%), ενώ στις επιμέρους κατηγορίες παρουσίασαν διακυμάνσεις: -0,30 ποσοστιαίες μονάδες στους όψεως και τρεχούμενους, +0,19 στο ταμειυτήριο και -0,45 στις προθεσμιακές
- Αναφορικά με το **μείγμα των καταθέσεων**, διατηρήθηκε το συγκριτικό πλεονέκτημα κόστους της Τράπεζας έναντι των ανταγωνιστών (προθεσμιακές προς καταθέσεις 0,42 προς 1, έναντι 0,65 προς 1 των λοιπών τραπεζών)

καταθετικών, επενδυτικών και τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων και υπηρεσιών για την Τράπεζα,

- τον σχεδιασμό και τη διαχείριση μοντέλων ανάλυσης χαρτοφυλακίου πελατών (Customer Analytics), διαχείρισης σχέσης με τον πελάτη (CRM), υλοποίησης προωθητικών ενεργειών (CMS) και αναφορών σε επίπεδο πελάτη (MIS) για τη Λιανική Τραπεζική,
- τον σχεδιασμό και τη διαχείριση των προγραμμάτων πιστότητας (loyalty programs) της Λιανικής Τραπεζικής.

- Το τμήμα **πελατείας Premium Banking** απαρτίζεται από ~210.000 πελάτες με κεφαλαία υπό διαχείριση €15,1 δισ. και δάνεια €571 εκατ., διατηρεί δείκτη διασταυρούμενων πωλήσεων (cross selling ratio) 3,9 και επιτυγχάνει καθαρή βαθμολογία προώθησης (Net Promoter Score) 59.

- Το τμήμα **πελατείας Ιδιωτών ειδικού ενδιαφέροντος** απαρτίζεται από ~865.000 πελάτες με κεφαλαία υπό διαχείριση €9,5 δισ. και δάνεια €4,4 δισ., διατηρεί cross selling ratio 3,2 και επιτυγχάνει Net Promoter Score 57.

Καταθέσεις και πελατεία

Το **42%**
των καταθέσεων είναι
προθεσμιακές έναντι
65%
των άλλων τραπεζών

Περίπου
210.000
πελάτες premium banking
με κεφαλαία υπό διαχείριση
€15,1 δισ.

Περίπου
865.000
πελάτες ειδικού
ενδιαφέροντος με κεφαλαία
υπό διαχείριση
€9,5 δισ.

ΕΡΓΑ 2018

Στη διάρκεια του 2018 ολοκληρώθηκαν έργα εναρμονισμένα με τη στρατηγική της Τράπεζας, με κύριους άξονες την αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πελατών, τη διευκόλυνση του έργου του Δικτύου Καταστημάτων, τη διατήρηση της ρευστότητας και τη μείωση του συνολικού κόστους για την Τράπεζα.



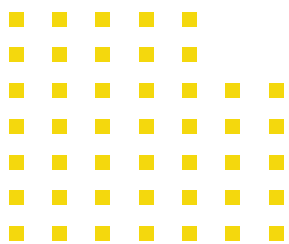
2.1#ΛΙΑΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

ΠΕΛΑΤΟΚΕΝΤΡΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

Συνεχίστηκε και ολοκληρώθηκε η πρώτη φάση της υλοποίησης του πελατοκεντρικού μοντέλου στα καταστήματα, που αφορούσε στην αλλαγή της οργανωτικής δομής του Δικτύου. Για την επιτυχή εφαρμογή και λειτουργία του πελατοκεντρικού μοντέλου, η Υπηρεσία προχώρησε σε μια σειρά από επιπλέον ενέργειες και δράσεις, με στόχο αφενός τη στήριξη του Δικτύου, αφετέρου τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών, όπως:

Στοχοθεσία ανά τμήμα πελατείας

Διαμόρφωση στοχοθεσίας ανά τμήμα πελατείας και παρακολούθηση της υλοποίησής της.



Σχεδιασμός και υλοποίηση στοχευμένων προωθητικών ενεργειών

Σχεδιασμός και υλοποίηση προωθητικών ενεργειών, στοχευμένων ανά τμήμα πελατείας.

Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών στους εύπορους πελάτες

Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της affluent πελατείας, συμπεριλαμβανομένων της ξεχωριστής γραμμής εξυπηρέτησης (premium line) και της τακτικής οικονομικής ενημέρωσης μέσω εβδομαδιαίων ενημερωτικών δελτίων (newsletters).

Επικοινωνία πελατών μέσω e-mail και sms

Έναρξη, μέσω εφαρμογής Campaign Management, αυτόματων και προσωποποιημένων ροών επικοινωνίας με πελάτες μέσω εναλλακτικών καναλιών (email, SMS) για την ενημέρωση και την προώθηση επιλεγμένων προϊόντων.

ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΑ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

Κύρια πεδία ενεργειών, με απώτερο σκοπό τη διατήρηση της ρευστότητας της Τράπεζας, την παροχή αρτιότερης και πιο ολοκληρωμένης εξυπηρέτησης προς την πελατεία της, τον εκσυγχρονισμό των προϊόντων και του μοντέλου προώθησής τους και την παράλληλη μείωση του σχετικού κόστους για την Τράπεζα ήταν:

Νέα προϊόντα εστιασμένα στις ανάγκες των πελατών

Η ανάπτυξη και η διάθεση νέων προϊόντων και υπηρεσιών εστιασμένα στις ανάγκες των πελατών, όπως τα νέα πακέτα βασικής σχέσης (smart, value, premium) και τα νέα ασφαλιστικά προϊόντα (μηνιαίας αποταμίευσης και Πρόγραμμα Προστασίας Πληρωμών σε στεγαστικά δάνεια).

Ανάπτυξη συστήματος κυμαινόμενων επιτοκίων

Η ανάπτυξη του Συστήματος Κυμαινόμενων Επιτοκίων (ΝΣΚΕ) με το οποίο επιτυγχάνεται η διαχείριση επιτοκίων σε Ευρώ και Συνάλλαγμα.

Η ανάπτυξη του Συστήματος δημιουργίας και διαχείρισης Καταθετικών Προϊόντων.

Η ανάπτυξη του Συστήματος παρακολούθησης προμηθειών (βασικό τιμολόγιο, ειδικό τιμολόγιο, ειδικό όροι πελάτη).

Πρόγραμμα Μικροεπενδυτή και τρία νέα αμοιβαία κεφάλαια

Ο σχεδιασμός νέων επενδυτικών προϊόντων και προγραμμάτων, όπως το πρόγραμμα του Μικροεπενδυτή και τρία Αμοιβαία Κεφάλαια.

Η ενσωμάτωση των Ομολογιακών προϊόντων και των προϊόντων Κεφάλαιο Plus (ΕΠΕΑΚ) στην Επενδυτική Πλατφόρμα.

Η υλοποίηση και η ενσωμάτωση στα μηχανογραφικά συστήματα του νομοθετικού πλαισίου που αφορούσε στην υλοποίηση της MiFID II (N4514/2018).

Η εναρμόνιση με το θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Οδηγίας Πληρωμών (PSD II) της Οδηγίας 2014/92/ΕΕ για τους τραπεζικούς λογαριασμούς (Payment Account Directive - PAD), της Οδηγίας για την Διανομή Ασφαλειών (Insurance Distribution Directive - IDD) και του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (GDPR).

Απορρόφηση της Bankassurance για την ενίσχυση της προώθησης τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων

Η απορρόφηση της Bancassurance θυγατρικής της Εθνικής Τράπεζας, για ενίσχυση της προώθησης των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων.



Υλοποιήθηκε η Α' φάση του έργου

myNBG platform

Για το myNBG platform υλοποιήθηκε η Α' φάση του έργου και ολοκληρώθηκε η διαδικασία ελέγχου ορθής λειτουργικότητάς του, ώστε στις αρχές του 2019 να τεθεί σε πιλοτική εφαρμογή στο δίκτυο καταστημάτων.

Ολοκληρώθηκε η διαδικασία ελέγχου ορθής λειτουργικότητάς του

Η λειτουργικότητα της Α' φάσης περιλαμβάνει βασικές λειτουργίες πελατοκεντρικής διαχείρισης CRM, εξυπηρέτηση προϊόντων και υπηρεσιών Βασικής Σχέσης (λογαριασμός, χρεωστική κάρτα, Internet Banking), ενσωμάτωση καθημερινών ροών εργασιών δικτύου καταστημάτων (στοχοθεσία, προωθητικές ενέργειες, πελατολόγια), εξυπηρέτηση καρτών και i-bank, αυτόματη παραγωγή των απαραίτητων εντύπων για κάθε εκτελούμενη τραπεζική εργασία σε ανασχεδιασμένη ομοιόμορφη απεικόνιση της παρεχόμενης πληροφόρησης και στοχευμένη πρόταση νέου προϊόντος ή υπηρεσίας ανά πελάτη (next best offer).

επικαιροποίηση των προδιαγραφών της με βάση τις τρέχουσες ανάγκες και τις αλλαγές στην εξυπηρέτηση πελατών που έχουν προκύψει.

Κατά τη διάρκεια του 2018, μέσω του Δικτύου καταστημάτων της Εθνικής Τράπεζας υλοποιήθηκαν συνολικά 56 προωθητικές καμπάνιες, διαχείρισης πελατολογίου και ληξιαρίων ασφαλιστικών προϊόντων ανά κατηγορία πελατολογίου.

Παράλληλα, επεξεργάστηκαν και δόθηκαν στο δίκτυο καταστημάτων προς επεξεργασία σε μηνιαία βάση οι λίστες των πελατολογίων της Λιανικής, με κύριο στόχο την καλύτερη παρακολούθηση και κατ' επέκταση την βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών.

Ξεκίνησε η προεργασία υλοποίησης της Β' φάσης

Παράλληλα ξεκίνησε η προεργασία υλοποίησης της Β' φάσης και η

Υλοποιήθηκαν 56 προωθητικές καμπάνιες το 2018



Πάνω από
20.000
νέοι χρήστες στο
πρόγραμμα go4more
το 2018

Περαιτέρω βελτίωση
της υποδομής
customer analytics

CUSTOMER ANALYTICS

Στο πλαίσιο του μετασχηματισμού της, η Τράπεζα προχώρησε στην περαιτέρω βελτίωση της υποδομής customer analytics με την ανάπτυξη μοντέλων για τον καθορισμό της επόμενης καλύτερης προσφοράς (next best offer), καθώς και με τη δημιουργία μοντέλων για την πρόβλεψη της πιθανότητας διαφυγής των πελατών μας στον ανταγωνισμό (churn prediction).

Παράλληλα, αναπτύχθηκαν νέα μοντέλα υπομηματοποίησης του πελατολογίου και νέα προβλεπτικά μοντέλα για την υλοποίηση στοχευμένων προωθητικών ενεργειών σε σειρά προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ ΠΡΟΩΘΗΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ
(CAMPAIGN MANAGEMENT SYSTEM - CMS)

Υλοποιήθηκε νέα υποδομή Campaign Management System (CMS) και εκπαιδεύτηκε ομάδα ατόμων που θα διαχειρίζεται το εν λόγω σύστημα.

Μέσω της υποδομής CMS σχεδιάζεται και υλοποιείται κάθε είδους επικοινωνία με τον πελάτη σε πολλά και διαφορετικά στάδια της συνεργασίας του με την Τράπεζα (επονομαζόμενα ως customer communication journeys), μέσω όλων των διαθέσιμων καναλιών.

Υλοποιήθηκε νέα
υποδομή Campaign
Management System

RETAIL MIS

Αναπτύχθηκαν περισσότερες από 20 νέες αναφορές, προς τη Διοίκηση, το δίκτυο και τις προϊόντικές μονάδες της Λιανικής Τραπεζικής.

Οι συγκεκριμένες αναφορές συνέβαλαν στην καλύτερη πληροφόρηση της Διοίκησης, συντελώντας στη λήψη αποφάσεων με γνώμονα την αύξηση της κερδοφορίας, τη μείωση κόστους και τη βελτίωση της εξυπηρέτησης πελατών.

Ειδικότερα, οι εβδομαδιαίες αναφορές στη Διοίκηση σχετικά με τα αποτελέσματα των προωθητικών ενεργειών σε στοχευμένους πελάτες μέσω δικτύου και άλλων καναλιών, συντελούν στην καλύτερη παρακολούθηση της επεξεργασίας και των αποτελεσμάτων τους.



go4more

Στη διάρκεια του 2018 ο ρυθμός αύξησης των μελών στο πρόγραμμα παρέμεινε υψηλός, με πάνω από 20.000 νέους χρήστες μηνιαίως, ενώ ο αριθμός των εμπόρων που εντάχθηκαν στο πρόγραμμα αυξήθηκε κατά 14%.

Μέσα στο έτος υλοποιήθηκε η δυνατότητα σύστασης του προγράμματος go4more σε τρίτο πρόσωπο επιβραβεύοντας το μέλος με πόντους go4more, υλοποιήθηκε η ποντοδότηση των συναλλαγών μέσω της εφαρμογής i-bank pay, ενώ δόθηκε και η δυνατότητα μεταφοράς πόντων μεταξύ των μελών του προγράμματος.

ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΓΙΑ ΤΟ 2019

Στη διάρκεια του 2019 έχουν προγραμματιστεί επιπλέον έργα εναρμονισμένα με τη στρατηγική της Τράπεζας. Συγκεκριμένα:

1

Δημιουργία μικρότερων και πιο στοχευμένων πελατολογίων

Η περαιτέρω βελτίωση της λειτουργίας του πελατοκεντρικού μοντέλου εξυπηρέτησης μέσω επαναπροσδιορισμού των τμημάτων πελατείας με στόχο τη δημιουργία μικρότερων και πιο στοχευμένων πελατολογίων και σχεδιασμού διακριτού μοντέλου εξυπηρέτησης & προϊόντικής προσφοράς ανά τμήμα και υπο-τμήμα πελατείας.

2

Δημιουργία υποδομής για επαφή με τον πελάτη μέσω ραντεβού

Η δημιουργία υποδομής για επαφή με τον πελάτη μέσω ραντεβού, με στόχο την αναβάθμιση του επιπέδου εξυπηρέτησης των πελατών και την υποστήριξη των πωλήσεων.



3

Αξιοποίηση εργαλείων analytics

Η αξιοποίηση εργαλείων analytics, με στόχο την υποστήριξη των πωλήσεων στα Καταστήματα (next best offer, customer value, needs identification and sales tool) και τον σχεδιασμό στοχευμένων προωθητικών ενεργειών βάσει στοιχείων συμπεριφοράς.

4

Ενεργοποίηση νέων καναλιών πωλήσεων

Η ενεργοποίηση νέων καναλιών πωλήσεων μέσω χρήσης εξωτερικού telemarketing και εξωτερικών εναλλακτικών δικτύων για στοχευμένες BTL προωθητικές ενέργειες.



5

Εγκατάσταση της πλατφόρμας myNBG στο σύνολο των καταστημάτων

Η εγκατάσταση και η χρήση της εφαρμογής myNBG platform στο σύνολο του Δικτύου Καταστημάτων, με την ολοκλήρωση της Α' φάσης, καθώς και την παράδοση και τον έλεγχο της Β' φάσης. Επίσης, στόχος είναι η εκπαίδευση των χρηστών για την εδραίωση της χρήσης της πλατφόρμας στις κύριες εργασίες διαχείρισης πελατείας.

6

Κατηγοριοποίηση πελατείας

Η ολοκλήρωση του Customer Segmentation (κατηγοριοποίηση πελατείας), με στόχο την εναρμόνιση του συνόλου της πελατείας της Τράπεζας με το νέο πελατοκεντρικό μοντέλο.



7

Παροχή ηλεκτρονικής ταυτοποίησης και ηλεκτρονικής υπογραφής

Η υλοποίηση του eID έργου το οποίο αφορά την παροχή eIDAS (ηλεκτρονική ταυτοποίηση) και e-signature (ηλεκτρονική υπογραφή). Μέσα στο 2018, η Εθνική Τράπεζα σε συνεργασία με το Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών (ΧΑΑ), το Πανεπιστήμιο Αιγίου και τον Όμιλο Ελληνικά Χρηματιστήρια (ΕΧΑΕ) έλαβε επιχορήγηση από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και μέσα στο 2019 πρόκειται να ξεκινήσει η υλοποίηση του συγκεκριμένου έργου.

8

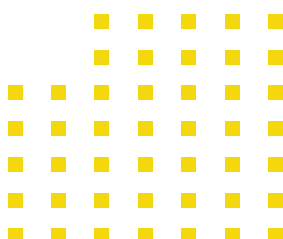
Επέκταση της υποδομής Customer Analytics

Η επέκταση της υποδομής Customer Analytics με την ανάπτυξη υποδομής Text analytics για την αξιοποίηση αδόμητης πληροφορίας που υπάρχει σε κείμενα επικοινωνιών των πελατών με την Τράπεζα, καθώς και η ανάπτυξη Target Operating Model για την χρήση Analytics για το σύνολο της Τράπεζας.

9

Επέκταση της υποδομής Campaign Management

Η επέκταση της υποδομής Campaign Management System με τη διασύνδεσή του με το νέο internet και mobile banking και η δημιουργία περισσότερων των 30 νέων αυτοματοποιημένων ροών επικοινωνίας με τους πελάτες.



2.1#ΛΙΑΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ



10

Βελτίωση των διαδικασιών των τραπεζικών εργασιών

Η βελτίωση των διαδικασιών των τραπεζικών εργασιών, υιοθετώντας λιγότερα βήματα και έντυπα και η ανάπτυξη νέων λειτουργιών για τη βελτίωση της εμπειρίας πελάτη κατά την εξυπηρέτηση του.

11

Ανάπτυξη νέων προϊόντων

Η ανάπτυξη νέων και η επανατοποθέτηση υφιστάμενων προϊόντων στο πλαίσιο της στρατηγικής της Τράπεζας, με προσανατολισμό την αύξηση της ρευστότητας και του μεριδίου αγοράς, καθώς και την εξυπηρέτηση των καταθετικών, επενδυτικών και τραπεζοασφαλιστικών αναγκών των πελατών.

12

Διάθεση αμοιβαίων κεφαλαίων μέσω internet banking

Η διάθεση επενδυτικών προϊόντων, όπως Αμοιβαία Κεφάλαια, μέσω internet banking.



13

Επενδυτική πλατφόρμα

Η ένταξη του συνόλου των επενδυτικών προϊόντων στην Επενδυτική Πλατφόρμα.

14

Διάθεση Αμοιβαίων Κεφαλαίων τρίτων παρόχων μέσω του Δικτύου

Η υλοποίηση του μοντέλου ανοιχτής αρχιτεκτονικής με σκοπό τη διάθεση Αμοιβαίων Κεφαλαίων τρίτων παρόχων στους πελάτες Λιανικής μέσω του Δικτύου των Καταστημάτων.

15

Υλοποίηση του «on demand reporting»

Η υλοποίηση “on demand reporting”, στο σύνολο της Λιανικής Τραπεζικής, παρέχοντας τη δυνατότητα σε κάθε μονάδα να παράγει τις δικές της αναφορές από ενιαία πηγή, έτσι ώστε να έχει ολοκληρωμένη και λεπτομερή εικόνα του χαρτοφυλακίου σε επίπεδο πελάτη.

16

Αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών και των εσόδων από προμήθειες

Η αύξηση της ρευστότητας και η διεύρυνση των εσόδων μέσω αναβάθμισης των παρεχόμενων υπηρεσιών και των εσόδων από προμήθειες.

17

Περαιτέρω αναβάθμιση των συστημάτων καταθέσεων

Η περαιτέρω αναβάθμιση των συστημάτων καταθέσεων και διαμεσολαβητικών εργασιών με στόχο την απλοποίηση των διαδικασιών, την εξυπηρέτηση της πελατείας και τη μείωση του κόστους.

18

Εξορθολογισμός και απλούστευση του τιμολογίου

Ο εξορθολογισμός και η απλούστευση του τιμολογίου με στόχο τη βελτίωση της κερδοφορίας, λαμβάνοντας υπόψη τις συνθήκες της αγοράς (ανταγωνισμό, ελληνική οικονομία κτλ.), καθώς και το θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο.

19

Ανασχεδιασμός του i-bank Alert

Ο ανασχεδιασμός υπηρεσίας i-bank Alert και η ανάπτυξη νέων πακέτων alerting.

20

Περαιτέρω ανάπτυξη του προγράμματος go4more

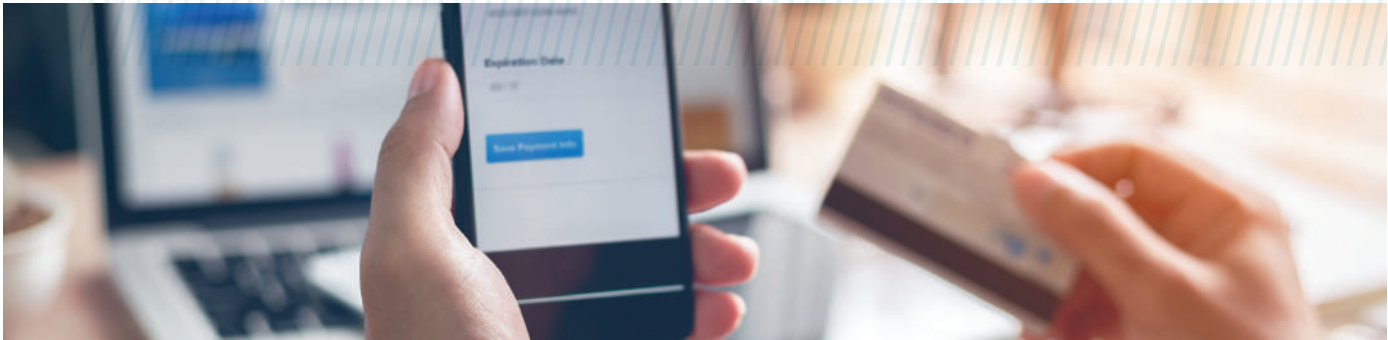
Η περαιτέρω ανάπτυξη του προγράμματος πιστότητας go4more, μέσω της ενίσχυσης του δικτύου συνεργατών, της αλλαγής ποντοδοσίας στα super market και στα δάνεια, στοχευμένων προωθητικών ενεργειών σε συγκεκριμένες κατηγορίες πελατών, καθώς και της ποντοδότησης και εξαργύρωσης συγκεκριμένου προϊόντος και της δυνατότητας εξαργύρωσης στο ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce).

Άλλες δυνατότητες του προγράμματος είναι η αποστολή ειδοποίησης (push notification) σε κάθε συναλλαγή, το γεωγραφικό σίγμα (geolocation), όπου στοχευμένο πελατολόγιο με ενεργοποιημένη την εν λόγω υπηρεσία (location service) λαμβάνει ειδοποιήσεις και προσωποποιημένα μηνύματα από την εφαρμογή για τους πλησιέστερους εμπόρους ή για νέες προσφορές, καθώς και η διαδικτυακή πύλη των εμπόρων (merchant portal), μέσα από την οποία οι έμποροι θα λαμβάνουν εκθέσεις και θα μπορούν να στήνουν καμπάνιες.

ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ ΚΑΡΤΩΝ

Το 2018, η Εθνική Τράπεζα ισχυροποίησε περαιτέρω τη θέση της στην ταχέως αναπτυσσόμενη αγορά των πληρωμών μέσω καρτών. Τόσο στο χώρο έκδοσης καρτών, όσο και στο χώρο εκκαθάρισης πληρωμών καρτών, η Εθνική Τράπεζα πέτυχε σημαντικά αποτελέσματα, αυξάνοντας τους όγκους εργασιών της, ενισχύοντας περαιτέρω το εμπορικό της αποτύπωμα και βελτιώνοντας σημαντικά το μερίδιο αγοράς της έναντι του ανταγωνισμού. Ειδικότερα:

Η Εθνική Τράπεζα ισχυροποίησε τη θέση της στην αγορά πιστωτικών καρτών



ΩΣ ΕΚΔΟΤΗΣ ΚΑΡΤΩΝ (ISSUER) Η ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ:



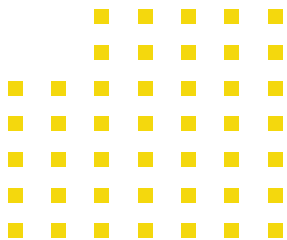
κατέχει το
26,2%
του μεριδίου της εγχώριας αγοράς
(έναντι
25,5%
το 2017)



διαχειρίζεται χαρτοφυλάκιο
5,2 εκατ.
καρτών με ετήσιο τζίρο
€7,1 δισ.
(αύξηση
20,8%
σε σύγκριση με το 2017)



κατέχει κυρίαρχη θέση στην αγορά των χρεωστικών & προπληρωμένων καρτών με μερίδιο
30,2% & 46,6%
αντίστοιχα



ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΚΑΡΤΩΝ (ACQUIRING), Η ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ:



κατέχει το
21,8%
του μεριδίου της εγχώριας αγοράς
(έναντι
20,4%
το 2017)



διαχειρίζεται ένα ευρύ δίκτυο συνεργαζόμενων επιχειρήσεων που προσεγγίζει τις
172 χιλ.



ο ετήσιος τζίρος εκκαθάρισης διαμορφώθηκε στα
€6,4 δισ.
το 2018
(αύξηση
+22,8%
σε σύγκριση με το 2017)

Λάνσαρε τη νέα χρεωστική κάρτα Debit Visa

Προσφέρει την προπληρωμένη κάρτα meal voucher

Παράλληλα, στοχεύοντας στον περαιτέρω εμπλουτισμό της προϊοντικής της προσφοράς, η Εθνική Τράπεζα προχώρησε το 2018 στη δημιουργία 2 νέων σύγχρονων και καινοτόμων προϊόντων. Πιο συγκεκριμένα, η Εθνική Τράπεζα σε συνεργασία με το Διεθνή Οργανισμό Visa, λάνσαρε τη νέα της χρεωστική κάρτα Debit Visa, η οποία απευθύνεται σε φυσικά πρόσωπα.

Επιπρόσθετα, με στόχο να διεισδύσει και να καλύψει την ταχέως αναπτυσσόμενη αγορά των διατακτικών σίτισης, η Εθνική Τράπεζα είναι το πρώτο Τραπεζικό Ίδρυμα το οποίο προσφέρει την ειδικά σχεδιασμένη προπληρωμένη κάρτα meal voucher, η οποία απευθύνεται σε επιχειρήσεις που προσφέρουν ή επιθυμούν να προσφέρουν τις διατακτικές σίτισης ως παροχή στο προσωπικό τους.



ΧΟΡΗΓΗΣΕΙΣ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Η Τράπεζα κερδίζει συνεχώς έδαφος στις εξαμηνιαίες νέων δανείων σε όλο το φάσμα της Λιανικής Τραπεζικής. Δίνεται έμφαση στη βελτίωση των λειτουργιών, την ψηφιοποίηση των διαδικασιών και τον ανασχεδιασμό της εμπειρίας του πελάτη μέσω της αξιοποίησης της σωρευμένης εμπειρίας υπό ευνοϊκές ή μη συνθήκες. Την ίδια ώρα, κεφαλαιοποιούμε τις υφιστάμενες ισχυρές σχέσεις με κύριους παράγοντες της αγοράς που θα βοηθήσουν στην επέκταση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων στους τομείς των μικρών επιχειρήσεων και της καταναλωτικής πίστης. Η Τράπεζα έχει επίσης καταγράψει αξιοσημείωτη διείσδυση στον κλάδο των αγροτικών επιχειρήσεων, καταλαμβάνοντας τη 2η θέση στο χώρο, ενώ έχει εδραιώσει το όνομά της στον κλάδο των νεοφυών επιχειρήσεων. Πιο συγκεκριμένα:

Ηγετικό μερίδιο της Τράπεζας στους κλάδους αυτοκινήτων και ηλεκτρονικών ή οικιακών αγαθών



Αύξηση των νέων καταναλωτικών δανείων κατά 19%

Τα Νέα Καταναλωτικά Δάνεια αυξήθηκαν κατά 19% μέσα στο 2018 συγκριτικά με το προηγούμενο έτος.

Τα Καταναλωτικά Δάνεια αποτελούν ένα έμμεσο κανάλι αύξησης εργασιών, κυρίως μέσω εδραιωμένων επιχειρήσεων του λιανικού εμπορίου.

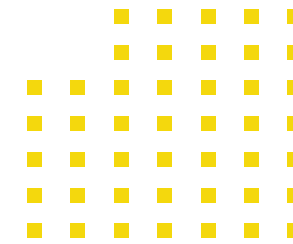
Νέες συνεργασίες με Ford και Πλαίσιο

Τόσο στον κλάδο των αυτοκινήτων, όσο και στον κλάδο των ηλεκτρονικών ή οικιακών αγαθών, η Εθνική Τράπεζα κατέχει ηγετικό μερίδιο αγοράς στην

καταναλωτική πίστη.

Η Τράπεζα έχει καθιερώσει 2 νέες συνεργασίες για το 2018 (FORD & ΠΛΑΙΣΙΟ), ενώ αναμένεται να ξεκινήσουν και κάποιες άλλες συνεργασίες μέσα στο 2019.

Οι αυτοματοποιημένοι ηλεκτρονικοί μηχανισμοί λήψης αποφάσεων έχουν βελτιώσει σημαντικά τα επίπεδα εξυπηρέτησης, με τα νέα μικροδάνεια να παρέχονται άμεσα στον καταναλωτή.



Τα Νέα Δάνεια σε Μικρές Επιχειρήσεις αυξήθηκαν κατά 4% μέσα στο 2018 σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

Η Εθνική Τράπεζα σχεδιάζει να αυξήσει το μερίδιό της στην αγορά χρηματοδότησης μικρών επιχειρήσεων από το εκτιμώμενο επίπεδο της τάξεως του 15% περίπου σε επίπεδα που αγγίζουν το 25%.

Το πρόγραμμα "Easi" του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων αποτελεί μία πρωτοβουλία μικροδανεισμού σε πολύ μικρές επιχειρήσεις, η οποία ξεκίνησε τον Μάιο 2018, ενώ ακολούθησε και μία ψηφιακή έκδοση του εν λόγω προγράμματος στο διαδίκτυο το Σεπτέμβριο του 2018 με θετικό αντίκτυπο στις νέες αιτήσεις για δάνεια.

Τα νέα δάνεια σε μικρές επιχειρήσεις αυξήθηκαν 4%

Θετικός αντίκτυπος για το πρόγραμμα μικρών δανείων «Easi»

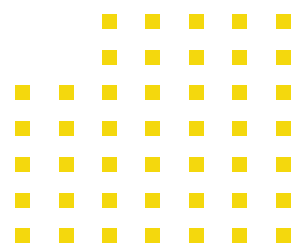


Τα Νέα Στεγαστικά Δάνεια αυξήθηκαν κατά 58% συγκριτικά με το 2017.

Τα στεγαστικά δάνεια αποτελούν σημείο αναφοράς μίας πρωτοβουλίας ολικού μετασχηματισμού, η οποία στοχεύει στην αντιμετώπιση των λειτουργικών αδυναμιών και την καθιέρωση των στεγαστικών προϊόντων της Εθνικής Τράπεζας ως την πιο ανταγωνιστική πρόταση στην αγορά.

Το δίκτυο κτηματομεσιτών και κτηματομεσιτικών εταιριών έχει αρχίσει να καταγράφει αύξηση της ζήτησης για στεγαστικά δάνεια και αναμένεται να συνεισφέρει σημαντικά στην ανάκαμψη της αγοράς στεγαστικών δανείων μετά την κρίση, καθώς και στην ανάπτυξη των εργασιών της Εθνικής Τράπεζας.

Αύξηση των νέων στεγαστικών δανείων κατά 58%



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η ΕΘΝΙΚΗ Asset Management ΑΕΔΑΚ, 100% θυγατρική του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, είναι η πρώτη Εταιρεία Διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων που ιδρύθηκε στην Ελλάδα. Συστάθηκε το 1972 και διαχειρίζεται κεφάλαια ιδιωτών και θεσμικών πελατών, στα οποία οι πελάτες έχουν πρόσβαση μέσω του εκτεταμένου δικτύου καταστημάτων της Τράπεζας. Στόχος της Εταιρείας είναι να επιτύχει ελκυστικότερες αποδόσεις σε σχέση με τους εγχώριους και διεθνείς ανταγωνιστές.

Στις 31 Δεκεμβρίου 2018, τα συνολικά κεφάλαια υπό διαχείριση ανέρχονταν σε €1,4 δισ., με την ΕΘΝΙΚΗ Asset Management να διατηρεί στην εγχώρια αγορά αμοιβαίων κεφαλαίων μερίδιο ύψους 13,2% (πηγή: Ένωση Θεσμικών Επενδυτών – έκθεση στις 31 Δεκεμβρίου 2017) Ο συνολικός αριθμός πελατών που εξυπηρετούνται από την ΕΘΝΙΚΗ Asset Management υπερβαίνει τις 39.000, 65 εκ των οποίων είναι θεσμικοί επενδυτές.

Συνολικά κεφάλαια
υπό διαχείριση
€1,4 δισ.

Μερίδιο 13,2% στην
εγχώρια αγορά
Αμοιβαίων
Κεφαλαίων

Το profile της Εθνικής
Asset Management

39.000 πελάτες

65 θεσμικοί

	31 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ (σε εκατ. €, εκτός από τα ποσοστά)		
	2016	2017	2018
ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΥΠΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ	883	884	802
ΜΕΡΙΔΙΟ ΑΓΟΡΑΣ	13,7%	13,3%	13,2%
ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΑ ΕΝΤΟΛΗΣ	493	525	550
ΣΥΝΟΛΟ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΥΠΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ	1.376	1.409	1.352

Τα 17 αμοιβαία κεφάλαια της ΕΘΝΙΚΗΣ Asset Management καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα επενδυτικών κατηγοριών (Μετοχικά, Ομολογιακά, Μικτά, Διαχείρισης Διαθεσίμων και Funds of Funds) στην Ελλάδα και στις Διεθνείς Αγορές. Το εύρος αυτών των επενδυτικών προϊόντων προσφέρει μεγάλη

ευελιξία στους επενδυτές, οι οποίοι επιθυμούν να δημιουργήσουν το προσωπικό τους επενδυτικό πλάνο, σύμφωνα με το επενδυτικό τους προφίλ και στόχους, επενδύοντας σε χαρτοφυλάκια Αμοιβαίων Κεφαλαίων με υψηλό βαθμό διαφοροποίησης.



Εκτός από τη διαχείριση αμοιβαίων κεφαλαίων, η ΕΘΝΙΚΗ Asset Management προσφέρει και τις ακόλουθες επενδυτικές υπηρεσίες σε ιδιώτες και θεσμικούς επενδυτές:

Διαχείριση Χαρτοφυλακίων επενδύσεων



Παροχή επενδυτικών συμβουλών



Φύλαξη και διοικητική διαχείριση μεριδίων Οργανισμών Συλλογικών Επενδύσεων



Παρέχει επίσης, χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των:

Ασφαλιστικών / Συνταξιοδοτικών Ταμείων



Ασφαλιστικών Εταιρειών



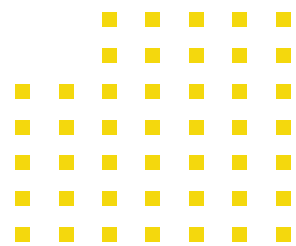
Επιχειρήσεων



2.1#ΛΙΑΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ



Η Διεύθυνση Private Banking συμμετέχει στο πρόγραμμα μετασχηματισμού της Τράπεζας



Διεύρυνση της πελατειακής βάσης με την προσθήκη 3 επαγγελματικών συνταξιοδοτικών ταμείων

Ικανοποιητικές αποδόσεις για ιδιώτες και θεσμικούς επενδυτές

Αποδόσεις ίσες ή μεγαλύτερες από τους δείκτες αναφοράς για τους θεσμικούς επενδυτές

ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΤΟ 2018

Το 2018, βασιζόμενοι στην μακρόχρονη εμπειρία και τεχνογνωσία μας, διευρύνουμε την πελατειακή μας βάση στη διαχείριση χαρτοφυλακίου θεσμικών επενδυτών, με την προσθήκη 3 επαγγελματικών συνταξιοδοτικών ταμείων, εκ των οποίων δύο (2) με έδρα την Ελλάδα και ένα (1) την Κύπρο, το υπό διαχείριση ενεργητικό των οποίων ανέρχεται σε €43,7 εκατ. Τον Απρίλιο 2018, διαθέσαμε μέσω του δικτύου καταστημάτων της Εθνικής Τράπεζας το κεφάλαιο FCP NBG International Dynamic Allocation.

Το κεφάλαιο αυτό απευθύνεται τόσο σε ιδιώτες όσο και σε θεσμικούς επενδυτές και επιδιώκει θετικές μακροπρόθεσμες αποδόσεις, κυρίως από υπεραξία κεφαλαίου, με ταυτόχρονη εξασφάλιση τρέχοντος εισοδήματος μέσω της επένδυσης στις παγκόσμιες αγορές και σε ένα διαφοροποιημένο χαρτοφυλάκιο (μετοχές, ομόλογα, ακίνητα, εμπορεύματα κτλ.).

Παρά το αρνητικό οικονομικό περιβάλλον σε διεθνές επίπεδο, οι αποδόσεις που επιτεύχθηκαν τόσο στους υπό διαχείριση ΟΣΕΚΑ όσο και στις διαχωρισμένες υπηρεσίες διαχείρισης κεφαλαίων των

ιδιωτών και θεσμικών πελατών ήταν ικανοποιητικές.

Το σύνολο του υπό διαχείριση χαρτοφυλακίου θεσμικών επενδυτών πέτυχε αποδόσεις ίσες ή μεγαλύτερες από τους δείκτες αναφοράς, ενισχύοντας έτσι τη φήμη της Εταιρείας μας στη σχετική αγορά.

Για το 2019 και υπό την προϋπόθεση της σταθερής οικονομικής ανάκαμψης στην Ελλάδα, η ΕΘΝΙΚΗ Asset Management αναμένει αύξηση του ενεργητικού της σε υπό διαχείριση ΟΣΕΚΑ και σε υπηρεσίες διακριτικής διαχείρισης κεφαλαίων μέσω της αύξησης τόσο των ιδιωτών όσο και των θεσμικών πελατών / συνταξιοδοτικών ταμείων.

Ταυτόχρονα, σε συνεργασία με την Διεύθυνση Επενδυτικών Προϊόντων της Εθνικής Τράπεζας, έχουν σχεδιαστεί τρία νέα κεφάλαια, υψηλού κινδύνου, τα οποία θα διατεθούν μέσα στο 2019. Τα κεφάλαια αυτά θα διασφαλίσουν μια ευρεία διαφοροποίηση που θα καλύπτει τόσο τις ευρωπαϊκές όσο και άλλες μεγάλες διεθνείς αγορές μετοχών και ομολόγων, προσφέροντας κλιμακούμενα επίπεδα κινδύνου.

Ενίσχυση των σχέσεων με Εταιρική Τραπεζική και Ναυτιλία

Σημαντικός εξορθολογισμός κόστους την τελευταία διετία

Στόχος η πλήρης αναβάθμιση της συστημικής της υποδομής

Σημαντικού ύψους νέα κεφάλαια αναμένονται στα προσεχή 3-4 έτη

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ ΙΔΙΩΤΩΝ

Στα πλαίσια της στρατηγικής της Τράπεζας, η Διεύθυνση Διαχείρισης Χαρτοφυλακίου Ιδιωτών προχώρησε σε ενέργειες οι οποίες εξυπηρετούν και προάγουν τις σταυροειδής πωλήσεις και την μεταφορά πελατών μεταξύ των επιχειρηματικών χώρων, παράλληλα με τις προσπάθειές της να αυξήσει το μερίδιο αγοράς με ίδιους πόρους, προσελκύοντας νέους πελάτες και κεφάλαια από τον ανταγωνισμό.

Στο πλαίσιο αυτό, η Διεύθυνση αναμένει να προστεθούν σημαντικού ύψους νέα κεφάλαια στα προσεχή 3-4 έτη, με την απόδοσή τους να διαμορφώνεται στα μέσα επίπεδα του συνόλου του χαρτοφυλακίου της εντός διαστήματος 6 έως 8 μηνών.

Η εξέλιξη αυτή θα οδηγήσει σε σημαντική αύξηση των εσόδων, δεδομένου ότι τα κεφάλαια αυτά είναι τοποθετημένα σήμερα στην κατηγορία των ρευστών διαθεσίμων.

Πέραν των παραπάνω και κατόπιν της επιτυχούς ολοκλήρωσης ενός προγράμματος σημαντικού εξορθολογισμού του κόστους τα τελευταία

2 έτη, η Διεύθυνση συμμετέχει στο πρόγραμμα μετασχηματισμού της Τράπεζας, αποσκοπώντας στην πλήρη αναβάθμιση της συστημικής της υποδομής, έτσι ώστε να προσφέρει σημαντικές δυνατότητες στους τομείς της εξυπηρέτησης πελατών και του ανοίγματος λογαριασμού μέσω ψηφιακών καναλιών.

Επιπρόσθετα, στο μετασχηματισμό της Διεύθυνσης εντάσσονται και πρωτοβουλίες επέκτασης των παρεχόμενων Εντολών Συνεργασίας (Client Mandates) και δημιουργίας φιλικότερου και λιγότερο γραφειοκρατικού περιβάλλοντος εξυπηρέτησης.

Τέλος, η Διεύθυνση ενισχύει τις σχέσεις της με τους επιχειρηματικούς χώρους της Εταιρικής Τραπεζικής και Ναυτιλίας, μέσω κοινών επαφών και προσεγγίσεων, καθώς επίσης και μέσω της υιοθέτησης ενός αυστηρού πλαισίου αμοιβαίων συστάσεων, προκειμένου να αυξηθεί η πρόσβαση σε νέα πελατεία και να αξιοποιηθεί το σύνολο των διαθέσιμων συνεργειών εντός της Τραπεζής.



2.2 ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΜΕΓΑΛΩΝ ΟΜΙΛΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Το 2018 αποτέλεσε έτος σημαντικής αναδιοργάνωσης και επαναπροσδιορισμού της στρατηγικής και των προτεραιοτήτων της Διεύθυνσης Τραπεζικής Μεγάλων Ομίλων και Επιχειρήσεων (ΔΤΜΟΕ), αξιοποιώντας την τροποποίηση της οργανωτικής δομής της Εταιρικής Τραπεζικής στο τέλος του 2017 (δημιουργία εξειδικευμένων πυλώνων εξυπηρέτησης των εταιρικών πελατών - Corporate & Investment Banking Division «CIB»).

Το χαρτοφυλάκιο πελατών της Διεύθυνσης περιλαμβάνει κυρίως τους μεγαλύτερους Ελληνικούς Ομίλους Επιχειρήσεων και είναι οργανωμένο σε 3 Τομείς: α) Ενέργεια και Επεξεργασία Μετάλλων, β) Υπηρεσίες, Τηλεπικοινωνίες, Λιανικό Εμπόριο, Τεχνολογία και γ)

Κατασκευές και Υποδομές. Κύριος στόχος της Διεύθυνσης είναι η παροχή υψηλού επιπέδου προϊόντων και υπηρεσιών ως η κύρια Τράπεζα συνεργασίας των πελατών μας, η διευκόλυνση των αναπτυξιακών σχεδίων τους, η ολιστική κάλυψη των αναγκών των πελατών σε πιστοδοτικά και μη προϊόντα και υπηρεσίες, και η συνεπαγόμενη δημιουργία αμοιβαίας αξίας, ενισχύοντας με διατηρήσιμο τρόπο τα έσοδα και την κερδοφορία της Τράπεζας.

Στο πλαίσιο αυτό η Διεύθυνση, αξιοποιώντας τη νέα δομή, την πολύπλευρη εμπειρία και τεχνογνωσία των στελεχών της και τα σύγχρονα εργαλεία και μεθόδους, επικεντρώθηκε το 2018:

■ Στον στοχευμένο επαναπροσδιορισμό της στρατηγικής ανά πελάτη, με εντατικοποίηση της πελατοκεντρικής κάλυψης και βελτιστοποίηση των συνεργειών με τις εξειδικευμένες προϊόντικές ομάδες της Εθνικής Τράπεζας, διευρύνοντας τη διείσδυση σε επιλεγμένους πελάτες και αυξάνοντας το μερίδιο αγοράς.

■ Στην επιτυχή διαχείριση των κινδύνων, μέσω έγκαιρων πρωτοβουλιών και αξιοποιώντας την τεχνογνωσία και εμπειρία των στελεχών της Διεύθυνσης.

■ Στην λεπτομερή χαρτογράφηση και στόχευση των αναγκών και ευκαιριών τόσο σε Κλαδικό όσο και Πελατειακό επίπεδο, προσφέροντας εξειδικευμένες λύσεις σε πιστοδοτικές και μη ανάγκες και επιτυγχάνοντας ηγετικό ρόλο σε σημαντικές συναλλαγές.

■ Στην καίρια συνεισφορά με εξειδικευμένο προσωπικό, στις ομάδες εργασίας του ιδιαίτερα σημαντικού «Προγράμματος Στρατηγικού Μετασχηματισμού της Εθνικής Τράπεζας».

■ Στην βέλτιστη αξιοποίηση και ανάπτυξη του προσωπικού, με γνώμονα την βέλτιστη συνεισφορά σε κάθε ρόλο, τις ευκαιρίες ανάπτυξης και τη δημιουργία συνθηκών υψηλής κινητοποίησης και επαγγελματικής προόδου.

● Σημαντική Αναδιοργάνωση το 2018

● Στοχευμένος επαναπροσδιορισμός της στρατηγικής ανά πελάτη

● Αύξηση του μεριδίου της αγοράς

● Βέλτιστη αξιοποίηση του προσωπικού

● Επιτυχής διαχείριση των κινδύνων

● Διεύρυνση της συνεργασίας με επιλεγμένους πελάτες

● Ενίσχυση σταυροειδών πωλήσεων

ΣΤΟΧΟΙ 2019

■ **Η περαιτέρω διεύρυνση** και εμβάθυνση της συνεργασίας σε όλο το φάσμα των προϊόντων και υπηρεσιών των πελατών μας, με έμφαση στην ενίσχυση εσόδων από προμήθειες

■ **Η περαιτέρω αύξηση** του χαρτοφυλακίου, και αύξηση του μεριδίου αγοράς σε επιλεκτική βάση, και η διασφάλιση διατηρήσιμης ανάπτυξης εσόδων και κερδοφορίας

■ **Η ανάληψη ηγετικού ρόλου** σε σημαντικές αναπτυξιακές συναλλαγές και εν γένει η στήριξη βιώσιμων επενδυτικών σχεδίων που δημιουργούν αξία για τους πελάτες και το σύνολο της οικονομίας

■ **Η περαιτέρω βελτίωση** της εμπειρίας - συνεργασίας με την Εθνική Τράπεζα, η βελτιστοποίηση των χρόνων απόκρισης, η απλοποίηση των διαδικασιών και η επιτυχής κεντροποίηση λειτουργιών

■ **Η διατήρηση** του υψηλού επιπέδου διαχείρισης κινδύνων

■ **Η προσήλωση** στην πρόοδο του «Προγράμματος Στρατηγικού Μετασχηματισμού της Εθνικής Τράπεζας» και η άμεση υλοποίηση των ενεργειών και στρατηγικών στόχων που καθορίζονται

Ειδικότερα, για το 2018 σημειώνονται τα εξής:

■ **Η ΔΙΕΥΡΥΝΣΗ** της συνεργασίας με επιλεγμένους πελάτες, ειδικά στους Τομείς της Ενέργειας και των Υποδομών και ο καίριος ρόλος της ΔΤΜΟΕ στην άμεση και αποτελεσματική υλοποίηση των στρατηγικών τους επιδιώξεων

■ **Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ** αύξηση των καθαρών υπολοίπων πιστοδοτήσεων, παρά την απουσία συνθηκών πιστωτικής επέκτασης στην αγορά, και η διεύρυνση του μεριδίου αγοράς Εθνικής Τράπεζας στις πιστοδοτικές και μη ανάγκες των πελατών στόχευσης ΔΤΜΟΕ

■ **Η ΕΠΙΤΥΧΗΣ** καλλιέργεια του συνόλου του χαρτοφυλακίου ΔΤΜΟΕ, με ενίσχυση των σταυροειδών πωλήσεων και η δημιουργία συνθηκών διατηρήσιμης ανάπτυξης εσόδου και κερδοφορίας για το 2019

■ **Η ΕΝΤΑΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ** της επιμόρφωσης των στελεχών και της ενίσχυσης της συνεργασίας με τις εξειδικευμένες προϊόντικές Διευθύνσεις της Εθνικής Τράπεζας, μέσω της διενέργειας workshops και τη δημιουργία κοινών ομάδων εργασίας



ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΕΣ ΠΙΣΤΟΔΟΤΗΣΕΙΣ

Μετά από μία μακρά περίοδο δανειακής απομόχλευσης, το 2018 αποτέλεσε μια δυναμική χρονιά για τη Μονάδα Ειδικών Πιστοδοτήσεων Εταιρικής και Επενδυτικής Τραπεζικής. Ειδικότερα, το συνολικό υπό διαχείριση εκταμιευμένο χαρτοφυλάκιο διαμορφώθηκε σε €878 εκατ., παρουσιάζοντας αύξηση κατά 55% ή €325 εκατ. σε ετήσια βάση.

Στη βάση του Προγράμματος Μετασχηματισμού της Τράπεζας, το νέο οργανωτικό μοντέλο της Μονάδας επικεντρώνεται στη χορήγηση πιστοδοτήσεων χρηματοδότησης έργων στους κάτωθι επιχειρηματικούς τομείς:

1. Ενέργεια
(Energy Project Finance)

2. Ανάπτυξη & Εκμετάλλευση
Ακινήτων (Real Estate Finance)

3. Υποδομές, Παραχωρήσεις, Έργα
ΣΔΙΤ και Παροχή Συμβουλευτικών
Υπηρεσιών (Concessions Project
Finance & Advisory)

4. Συγχωνεύσεις & Εξαγορές
από εγχώριους και διεθνείς
επενδυτές (Leveraged
Acquisition Finance)

Δυναμική χρονιά
για τη Μονάδα
Ειδικών
Πιστοδοτήσεων
Εταιρικής και
Επενδυτικής
Τραπεζικής

Αύξηση του
εκταμιευμένου
χαρτοφυλακίου
κατά 55% σε 878
εκατ. ευρώ

Αναδιοργάνωση
στο πλαίσιο του
προγράμματος
μετασχηματισμού
της τράπεζας

Χρηματοδότηση
έργων στους τομείς
της ενέργειας,
του Real Estate,
των υποδομών,
παραχωρήσεων,
ΣΔΙΤ, παροχής
συμβουλευτικών
υπηρεσιών και
συγχωνεύσεων
& εξαγορών

2.2#ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Το 2019 αναμένεται να είναι μία εξ ίσου δυναμική χρονιά με έμφαση στη χρηματοδότηση ενεργειακών, οδικών και τουριστικών υποδομών

Η Τράπεζα έλαβε μέρος, σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων, στον διαγωνισμό για το νέο «Ταμείο Υποδομών»

Η εν λόγω αναδιοργάνωση, κατέστη καταλυτική στην προώθηση των εργασιών της Μονάδας και την επίτευξη των επιχειρησιακών της στόχων, καθώς επέτρεψε τη στοχευμένη διοχέτευση ρευστότητας της Τράπεζας σε συναλλαγές στρατηγικού χαρακτήρα για την Ελληνική οικονομία. Χαρακτηριστικά παραδείγματα αποτελούν οι παρακάτω χρηματοδοτήσεις:

€354 εκατ. για την εξαγορά ποσοστού 66% του μετοχικού κεφαλαίου του Διαχειριστή Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου Α.Ε. (ΔΕΣΦΑ) από την κοινοπραξία των Ευρωπαϊκών ενεργειακών κολοσσών SNAM S.p.A, Enagás S.A. και Fluxys S.A. Η Εθνική Τράπεζα είχε την αποκλειστική πρωτογενή ανάληψη, δόμηση και διοργάνωση της εν λόγω χρηματοδότησης.

€150 εκατ. περίπου σε έργα Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας και Υποδομών της χώρας.

Κατά την ίδια οικονομική χρήση, ολοκληρώθηκαν επίσης, μεταξύ άλλων:

- Η δόμηση, έγκριση και συμβασιοποίηση χρηματοδότησης ύψους περίπου €641 εκατ. για την 20ετή επέκταση της σύμβασης παραχώρησης της εταιρείας Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών Α.Ε., στην οποία η Εθνική Τράπεζα ανέλαβε πρωταγωνιστικό ρόλο

ΕΥΡΩΠΑΪΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Από το Δεκέμβριο 2011 η Τράπεζα έχει αναλάβει, υπό την ιδιότητα «Ταμείου Αστικής Ανάπτυξης» (ΤΑΑ), τη διαχείριση πόρων ευρωπαϊκών διαθρωτικών ταμείων στο πλαίσιο του προγράμματος Joint European Support for Sustainable Investment in City Areas- JESSICA Initiative (Κοινή Ευρωπαϊκή Υποστήριξη για Βιώσιμες Επενδύσεις σε Αστικές Περιοχές).

Το 2018 η Τράπεζα έλαβε μέρος στον διαγωνισμό για την επιλογή διαχειριστών για το νέο χρηματοδοτικό εργαλείο «Ταμείο Υποδομών», το οποίο αποτελεί πρόγραμμα ανάλογο του JESSICA, σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων και στοχεύει στην προώθηση επενδύσεων στις ΑΠΕ, την αύξηση της ενεργειακής αποδοτικότητας, την προστασία του περιβάλλοντος και την αστική ανάπτυξη.

συνδράμοντας πρωτογενώς το 50% του συνολικού ποσού.

- Η καταρχήν δόμηση και έγκριση δανείου έως €161 εκατ. προς την υπό σύσταση εταιρεία ειδικού σκοπού αποκλειστικών συμφερόντων του Ομίλου ΓΕΚ ΤΕΡΝΑ για τη χρηματοδότηση τμήματος της συμμετοχής της στην επενδυτική κοινοπραξία «Διεθνής Αερολιμένας Ηρακλείου Κρήτης Ανώνυμη Εταιρεία Παραχώρησης».

Οι επί το όλο ή τμηματικές εκταμιεύσεις, ανάλογα της επιχειρηματικής περίπτωσης των ανωτέρω συναλλαγών, αναμένονται εντός του 2019.

Η Μονάδα παραμένει προσηλωμένη στην επίτευξη των οικονομικών της στόχων, προκειμένου να συνδράμει καταλυτικά στην υγιή πιστωτική επέκταση της Εθνικής Τράπεζας, στην αξιοποίηση της ρευστότητάς της και την ενίσχυση της κερδοφορίας της. Το 2019, αναμένεται να αποτελέσει μια εξίσου δυναμική χρονιά, με κύριους αναπτυξιακούς άξονες:

1. Την καθολική προώθηση των επενδύσεων στη χώρα, με κλάδους αιχμής την Ενέργεια, τόσο στην κατασκευή πρωτογενών ενεργειακών δομών (ενδεικτικά πλωτή μονάδα αεριοποίησης LNG στην Αλεξανδρούπολη και ηλεκτρική διασύνδεση Αττικής - Κρήτης), όσο και στην ανάπτυξη της δευτερογενούς εξαγοράς υφιστάμενων έργων, κυρίως Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ), αλλά και τις στρατηγικές Συγχωνεύσεις & Εξαγορές σε επίπεδο έργων και εταιρειών.
2. Την ενεργή χρηματοδοτική υποστήριξη προγραμματισμένων Υποδομών, κρίσιμων για την αρτιότερη διασύνδεση της χώρας, με σπουδαιότερα αυτά του Βορείου Οδικού Άξονα Κρήτης και της Εγνατίας Οδού στον τομέα της οδοποιίας, καθώς και της αναβάθμισης των Λιμένων Πειραιά και Θεσσαλονίκης.
3. Την ενεργή συμβολή της Τράπεζας στην ανάπτυξη τουριστικών Υποδομών, με ναυαρχίδα την ανάπλαση του παλαιού αεροδρομίου στο Ελληνικό.

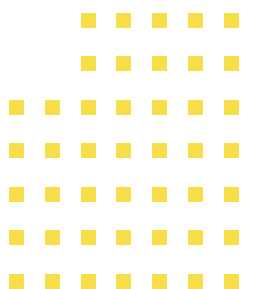


ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΜΕΣΑΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Η Εθνική Τράπεζα, υποστηρίζοντας έμπρακτα τη βελτίωση των προοπτικών ανάπτυξης των ελληνικών επιχειρήσεων και της ελληνικής οικονομίας, κατέγραψε σημαντική αύξηση των χρηματοδοτήσεων προς τις Μεσαίες Επιχειρήσεις.

Αυτό αποδίδεται στη βελτίωση του οικονομικού κλίματος, αλλά κυρίως στη μακροπρόθεσμη στρατηγική της Τράπεζας για την απρόσκοπτη παροχή ρευστότητας προς τις επιχειρήσεις που συνεχίζουν

να επενδύουν στην ανταγωνιστικότητα, την καινοτομία και την εξωστρέφεια. Παράλληλα, η Τράπεζα συμμετείχε και αξιοποίησε προγράμματα παροχής χρηματοδότησης σε επιχειρήσεις με ευνοϊκούς όρους σε συνεργασία με Ευρωπαϊκούς Οργανισμούς, όπως η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων, μέσω των οποίων διοχετεύθηκαν προς τις συναφείς επιχειρήσεις περίπου €319 εκατ. κατά τη διάρκεια του 2018.



Η Τράπεζα
σύναψε
συμφωνία
με την ΕΤΕπ
συνολικού ύψους
€200 εκατ.
εκταμιεύοντας
μέσα στο 2018
€85,5 εκατ.

Ειδικότερα, η Εθνική Τράπεζα σύναψε συμφωνία με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕπ) συνολικού ύψους €200 εκατ., εκταμιεύοντας €85,5 εκατ. εντός του 2018, στο πλαίσιο έκδοσης καλυμμένου ομολόγου για τη χρηματοδότηση των επενδυτικών και επιχειρηματικών σχεδίων Μικρομεσαίων επιχειρήσεων (SMEs) και επιχειρήσεων Μεσαίας Κεφαλαιοποίησης (MidCaps), μέσω του Προγράμματος «NBG Covered Bonds Loan for SMEs and MidCaps», η διάθεση του οποίου συνεχίζεται και εντός του 2019. Με αυτόν τον τρόπο, η Τράπεζα συνέβαλλε ενεργά στη μείωση του αυξημένου χρηματοοικονομικού κόστους που αντιμετωπίζουν οι ελληνικές επιχειρήσεις, τονώνοντας έτσι την ανταγωνιστικότητά τους.

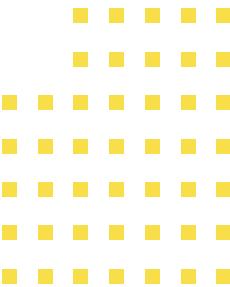
Επιπρόσθετα, σε συνέχεια προηγούμενης συμφωνίας που συνήψε το 2017, η Εθνική Τράπεζα ολοκλήρωσε τη διάθεση δυο προγραμμάτων (NBG loan for SMEs and MidCaps I & II), διαθέτοντας €80 εκατ. για τη χρηματοδότηση Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων και Επιχειρήσεων Μεσαίας Κεφαλαιοποίησης με ευνοϊκούς όρους, παρέχοντας ταυτόχρονα επιπρόσθετο επιτοκιακό όφελος προς εκείνες τις επιχειρήσεις που συνέβαλαν στη διατήρηση και αύξηση της απασχόλησης για νέους κάτω των 25 ετών μέσω της Πρωτοβουλίας «Απασχόληση για νέους».

Παράλληλα, σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων και αξιοποιώντας τη συνδρομή του Ευρωπαϊκού Ταμείου Στρατηγικών Επενδύσεων (ΕΤΣΕ), η Τράπεζα διάθεσε για 2η χρονιά το ποσό των €147,5 εκατ. σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

Για το 2019, η Εθνική Τράπεζα διατηρεί το στόχο της χρηματοδοτικής ενίσχυσης των υγιών Μεσαίων Επιχειρήσεων που έχουν ως βασικό τους χαρακτηριστικό την

εξωστρέφεια και την επέκταση στις αγορές του εξωτερικού. Ιδιαίτερη έμφαση δίδεται σε κλάδους όπως ο Τουρισμός, τα κτίρια αποθήκευσης (Logistics), η παραγωγή φαρμάκων, η Αγοροδιατροφή με εγχώριο αλλά και εξαγωγικό προσανατολισμό, καθώς και σε επιχειρήσεις παραγωγής υλικών συσκευασίας. Παράλληλα, η Τράπεζα παρέχει χρηματοδοτική στήριξη σε εταιρείες που έχουν προοπτικές να εδραιωθούν ως ηγέτες στους κλάδους τους.

Στο πλαίσιο αυτό, η Εθνική Τράπεζα προσβλέπει στην ενίσχυση των διαθέσιμων χρηματοδοτικών εργαλείων για τη βελτίωση των όρων χρηματοδότησης των επιχειρήσεων, επεκτείνοντας τη συνεργασία της με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων, το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων και το Εθνικό Ταμείο Ανταγωνιστικότητας & Ανάπτυξης. Ιδιαίτερη βαρύτητα θα δοθεί στην ανάπτυξη και διάθεση νέων προϊόντων και υπηρεσιών, με σκοπό την ενίσχυση της πρόσβασης των επιχειρήσεων σε προγράμματα παροχής ρευστότητας με ευνοϊκούς όρους χρηματοδότησης και την προσφορά προσαρμοσμένων λύσεων για την ικανοποίηση των χρηματοοικονομικών τους αναγκών.



ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕΓΑΛΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ

Η ΔΕΜΠ (Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Μεγάλων Πελατών) αναλαμβάνει την ποιοτική, εξειδικευμένη εξυπηρέτηση των μη χρηματοδοτούμενων -από την Εθνική Τράπεζα- Μεγάλων Πελατών, λειτουργώντας ως βασικός συνδετικός κρίκος με την Τράπεζα (one-stop-shop) και παρέχοντας ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο εξυπηρέτησης.

Η πελατοκεντρική προσέγγιση μας έχει ως απώτερο στόχο τη διαμόρφωση στενών και μακροχρόνιων σχέσεων συνεργασίας με στρατηγικούς πελάτες, που συμβάλουν στην ενίσχυση της θέσης της Τράπεζας στην εγχώρια αγορά και την αύξηση της ρευστότητας και των κερδών της.

Ενδεικτικά, η κατανομή ανά κατηγορία πελατών αρμοδιότητας ΔΕΜΠ με βάση το ετήσιο μέσο υπόλοιπο καταθέσεων (2018) διαμορφώνεται ως εξής:

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΕΤΗΣΙΟ ΜΕΣΟ ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ (2018)

Ασφαλιστικά Ταμεία Συνεργασία με το σύνολο (100%) των Ασφαλιστικών Ταμείων Δημοσίου Δικαίου και των Ασφαλιστικών Ταμείων Ιδιωτικού Δικαίου υποχρεωτικής ασφάλισης	Οργανισμοί Δημοσίου Συνεργασία με το σύνολο (100%) των Οργανισμών Δημοσίου	Εκκλησία 1,8% Φορείς Υγείας Συνεργασία με το 35% των Νοσοκομείων
43,6%	10,8%	4,6%
Τοπική Αυτοδιοίκηση Συνεργασία με το 35% των Καλλικρατικών Δήμων και με το 50% περίπου των Περιφερειών της Ελλάδας.	Φορείς Εκπαίδευσης Συνεργασία με το 70% των Ανωτάτων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων της Ελλάδας	Ιδιωτικές Εταιρίες
12,4%	8,5%	7,4%
	Δημόσιο	Λοιπά
	7,8%	3,1%

...συνδετικός κρίκος για την ποιοτική, εξειδικευμένη, προσωπική και ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση των μη χρηματοδοτούμενων από την Εθνική Τράπεζα Μεγάλων Πελατών...

2.2#ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

ETE

4.000

πελάτες (Ν.Π.)

3,9 δισ. €

καταθέσεις ΔΕΜΠ
(31.12.2018)

10,3%

συνολικών
καταθέσεων ETE

37%

συναλλαγών
πληρωμών
(αξίας €19 δισ.)
- αύξηση 10% (2018)

27%

συναλλαγών
εισπράξεων
(αξίας €14,4 δισ.)

5,7%

αύξηση συναλλαγών
DIAS (2018)

56%

των
συνολικών εισπράξεων
μέσω εναλλακτικών
δικτύων

Στον τομέα των εισπράξεων
διενεργήθηκαν εντός του
2018 μέσω του διατραπεζικού
συστήματος συναλλαγές
συνολικού ύψους €14,4 δισ.

Η πελατοκεντρική προσέγγιση
μας έχει ως απώτερο στόχο
τη διαμόρφωση στενών και
μακροχρόνιων σχέσεων
συνεργασίας με στρατηγικούς
πελάτες



Η Εθνική Τράπεζα παίζει πρωταγωνιστικό ρόλο στην ικανοποίηση της συγκεκριμένης πελατείας στην εγχώρια αγορά, καθώς διαχειρίζεται 4.000 πελάτες τα κεφάλαια των οποίων αναλογούν σε ποσοστό 10,3% των συνολικών καταθέσεων της Εθνικής Τράπεζας.

Η ηγετική θέση της Εθνικής Τράπεζας στη συγκεκριμένη αγορά αποτυπώνεται τόσο σε επίπεδο καταθέσεων, όσο και σε επίπεδο συναλλαγών, ενώ εντός του 2018 εδραιώνεται ακόμη περισσότερο, σύμφωνα με τα στοιχεία σχετικά με τις εργασίες εισπράξεων και πληρωμών. Συγκεκριμένα, το μερίδιο αγοράς της Εθνικής Τράπεζας σε συναλλαγές πληρωμών μισθοδοσιών, συντάξεων και λοιπών παροχών Φορέων Δημοσίου σε λογαριασμούς δικαιούχων στην Εθνική Τράπεζα μέσω του διατραπεζικού συστήματος, κάλυψε το 37% του συνόλου των Τραπεζών για το 2018, σημειώνοντας αύξηση 10% σε αξία συναλλαγών σε σχέση με το 2017, έναντι 1% αύξησης του συνόλου του ανταγωνισμού, δημιουργώντας έτσι επιπλέον ρευστότητα

για την Εθνική Τράπεζα [πηγή: DIAS MIS].

Επίσης, στον τομέα των εισπράξεων διενεργήθηκαν εντός του 2018 μέσω του διατραπεζικού συστήματος συναλλαγές συνολικού ύψους €14,4 δισ. (αύξηση 5,7% σε σχέση με το 2017) [πηγή: DIAS MIS].

Αξίζει να σημειωθεί ότι το 56% των παραπάνω συναλλαγών εισπράξεων διενεργήθηκαν μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Τράπεζάς μας (internet, phone, mobile banking, ATM, APS), σημειώνοντας αύξηση περίπου 7% συγκριτικά με το προηγούμενο έτος, γεγονός που αποτυπώνει, μεταξύ άλλων, και τις προσπάθειες της Εθνικής Τράπεζας να κατευθύνει τους πελάτες της στην αξιοποίηση των εναλλακτικών δικτύων για τη βελτίωση της εξυπηρέτησής τους λόγω ευκολίας, ταχύτητας, αμεσότητας και ασφάλειας εκτέλεσης των συναλλαγών, αλλά και να συνδράμει παράλληλα στη μείωση του λειτουργικού κόστους για την Τράπεζα, χάρη στην αποδέσμευση ανθρωποωρών απασχόλησης του Δικτύου.

ΔΥΝΑΜΕΙΣ & ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

Η δυναμική διεύθυνση μας στη συγκεκριμένη αγορά οφείλεται στην πελατοκεντρική προσέγγιση, στη δυνατότητα παροχής εξειδικευμένων κατ' απαίτηση τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, στην ικανότητα προσωποποιημένης συμβουλευτικής των πελατών και στην ευχέρεια άμεσης και αποτελεσματικής διαχείρισης των καθημερινών αναγκών και των στρατηγικών επιλογών τους.

Κατά το 2018 προωθήθηκαν υπηρεσίες χαμηλού διαχειριστικού κόστους για την Εθνική Τράπεζα και υψηλής προστιθέμενης αξίας για τους πελάτες με την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών, ενώ η τεχνογνωσία, η βαθιά γνώση της αγοράς και η συνεχής παρακολούθηση των εξελίξεων του θεσμικού και κανονιστικού πλαισίου επιτρέπει στην Εθνική Τράπεζα να συνδράμει ουσιαστικά, με αντικειμενικότητα και ωριμότητα, και να στηρίζει τους πελάτες στις απόπειρες εκσυγχρονισμού τους με καινοτόμες λύσεις αμοιβαίου συμφέροντος.

ΚΑΙΝΟΤΟΜΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ & ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ

Η Εθνική Τράπεζα συμμετείχε καθοριστικά στη διαμόρφωση νέων τύπων εξυπηρέτησης που ενσωματώθηκαν εντός του 2018 σε υφιστάμενα προϊόντα, εφαρμογές και υπηρεσίες, με στόχο να αξιοποιηθούν περαιτέρω στο μέλλον σύμφωνα με το μοντέλο ανάπτυξης σταυροειδών πωλήσεων (cross-selling).

Ενδεικτικά, τα επιτεύγματα του 2018 αποτυπώνονται στους ακόλουθους άξονες δράσεων:

Ψηφιοποίηση εργασιών με αποτέλεσμα τη δραστηκή μείωση του κόστους συναλλαγών (άνω του 90%) με ταυτόχρονη ευελιξία, ασφάλεια και ταχύτητα εκτέλεσης από τους πελάτες μέσω:

■ Συμμετοχής ή συνδρομής της Τράπεζας σε έργα ψηφιοποίησης και επανασχεδιασμού διαδικασιών και

συναλλαγών (π.χ. πληρωμών) που εφαρμόζονται στο λειτουργικό περιβάλλον και στα συστήματα της συγκεκριμένης πελατείας (βλ. ΟΑΕΔ, ΤΕΑΠΑΣΑ).

■ Προσφοράς σύγχρονων εργαλείων και συστημάτων εκτέλεσης ηλεκτρονικών συναλλαγών που χρησιμοποιεί ή υποστηρίζει η Εθνική Τράπεζα για την ψηφιακή διεκπεραίωση των πληρωμών της πελατείας αυτής (e-commerce, host-to-host διασύνδεση μέσω έτοιμων API's, Σύστημα (διμερούς) Εξυπηρέτησης Τρίτων Online, εφαρμογές μέσω POS προσαρμοσμένες για την εξόφληση οφειλών με online, real-time πληροφόρηση κ.α.).

■ Αξιοποίησης του συστήματος των Barcode Readers στα Καταστήματα του Δικτύου της Εθνικής Τράπεζας και στα i-bank Spots για την είσπραξη οφειλών υπέρ οργανισμών δημοσίου και εταιρειών (ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ, ΕΦΚΑ, INTERAMERICAN).

Αξιοποίηση και προσαρμογή λειτουργικότητας των υφιστάμενων τεχνολογικών εφαρμογών (π.χ. Secure FTPs), αλλά και των απαιτούμενων συμβάσεων και νομιμοποιητικών εγγράφων, για την ικανοποίηση απαιτήσεων της πελατείας βάσει των νέων θεσμικών και κανονιστικών προτύπων σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

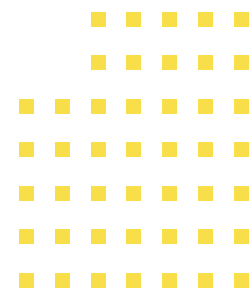
Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η απευθείας διασύνδεση της Εθνικής Τράπεζας για την έκδοση εντολών μέσω SWIFT με κωδικό ιδιωτικής εταιρείας αντί με κωδικό άλλης Τράπεζας (βλ. METLIFE), ώστε να ελέγχονται οι πιστώσεις απευθείας από την μητρική εταιρεία με έδρα στο εξωτερικό.

Αξιοποίηση νέων καινοτόμων εργαλείων σχετικών με ενέργειες Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης συμβάλλοντας στη βελτίωση του κοινωνικού προφίλ της Τράπεζας, αλλά και ευρύτερα στην κοινωνική ευμάρεια:

■ Αγορά ειδικού εξοπλισμού, αναγκαίου σε συγκεκριμένες κατηγορίες πελατών για την υποστήριξη και τη διεύρυνση κρίσιμων εργασιών τους (χορηγίες ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού σε σημαντικό αριθμό Νοσοκομείων).

- Ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση
- Πελατοκεντρική προσέγγιση
- Cross - Selling
- Εξειδίκευση
- Προσωποποίηση
- Αμεσότητα
- Αποδοτικότητα
- Οργάνωση
- Ευελιξία
- Καινοτομία

2.2#ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ



■ Ένταξη σε προγράμματα Crowdfunding μέσα από τη μοναδική για τα ελληνικά δεδομένα πλατφόρμα Act4Greece.

■ Αξιοποίηση της πρωτοπόρας εφαρμογής ibank pay με ένταξη σε αυτήν υπηρεσιών που επιτρέπουν την εύκολη και άμεση συμμετοχή χρηστών για την ενίσχυση κοινωφελών προγραμμάτων Οργανισμών και Ιδρυμάτων.

Πρωτοβουλίες για την Καινοτομία και τη Νέα Επιχειρηματικότητα ως συμβολή στη δημιουργία της νέας γενιάς επιχειρήσεων:

■ Προτάσεις προς Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα της χώρας για τη συμμετοχή τους στις πρωτοβουλίες και δράσεις της Τράπεζας για ανάπτυξη επιχειρηματικότητας νεοφυών επιχειρήσεων (πρόγραμμα επιχειρηματικής επιτάχυνσης Be Finnorative) και διαγωνισμούς Καινοτομίας & Τεχνολογίας.

■ Συμμετοχή στελεχών της Διεύθυνσης ως μέντορες ή σύμβουλοι ομάδων στο πλαίσιο των προγραμμάτων ενίσχυσης της επιχειρηματικότητας (Be Finnorative, Hackathons).

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ & ΣΤΟΧΟΙ

Η στρατηγική για την επόμενη τριετία διαμορφώνεται σύμφωνα με το ευρύτερο σχέδιο μετασχηματισμού (Transformation Plan) της Εθνικής Τράπεζας σε όλο το φάσμα δραστηριοτήτων της, προσβλέποντας στη μετεξέλιξη της εξυπηρέτησης του μεγάλου πελάτη και στη διατήρηση του πρωταγωνιστικού της ρόλου στη συγκεκριμένη αγορά. Σε αυτό το πλαίσιο εντάσσεται η ευέλικτη ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών, η εφαρμογή διαδικασιών αυτοματοποίησης και βελτιστοποίησης υπηρεσιών, η ανάδειξη πρωτοβουλιών και καινοτόμων προτάσεων των στελεχών της, η αναγνώριση και υιοθέτηση σύγχρονων τάσεων τραπεζικής σε παγκόσμιο επίπεδο, αλλά και η διατήρηση του ενδιαφέροντος και της ευαισθητοποίησης σχετικά με τις ανάγκες της πελατείας και της κοινωνίας γενικότερα.

Τέλος, η παροχή υπηρεσιών υψηλής προστιθέμενης αξίας και η αρμονικά συνδυασμένη προσφορά εξειδικευμένων τραπεζικών προϊόντων διασφαλίζει την επίτευξη μακροχρόνιων σχέσεων, καθώς και την προσέλκυση ή διατήρηση κεφαλαίων ενός διακεκριμένου και απαιτητικού πελατολογίου.

Συνεπώς, οι βασικοί μεσοπρόθεσμοι στόχοι αποτυπώνονται ως εξής:



ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΗ ΠΙΣΤΗ

Οι συνθήκες στο χρηματοπιστωτικό περιβάλλον το 2018 βελτιώθηκαν περαιτέρω σε σχέση με το 2017, ως συνέπεια του θετικού διεθνούς οικονομικού περιβάλλοντος, της βελτίωσης της ελληνικής οικονομίας, αλλά και της προόδου που σημειώθηκε στον τομέα αναδιάρθρωσης και διαχείρισης μέρους του δανειακού χαρτοφυλακίου.

Κατά το διάστημα του 2018 η Τράπεζα διεύρυνε με γνώμονα την ποιότητα και την οικονομική ευρωστία την πελατειακή της βάση, προσελκύοντας νέα ονόματα από το χώρο της ελληνόκτητης ναυτιλίας για τη διενέργεια νέων χρηματοδοτήσεων, κυρίως στους τομείς του ξηρού φορτίου και των δεξαμενόπλοιων. Επιπλέον, η Τράπεζα αξιοποίησε περαιτέρω τις δυνατότητες του υφιστάμενου ποιοτικού πελατολογίου της επεκτείνοντας ήδη επιτυχημένες συνεργασίες.

Με στοιχεία τέλους 2018, το υπόλοιπο του ενεργού χαρτοφυλακίου της Τράπεζας ανήλθε σε €1,7 δισ., αποτελώντας το 15% περίπου του συνολικού επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου της. Ο ενυπόθηκος στόλος της περιλάμβανε 233 χρηματοδοτούμενα πλοία στους τομείς του ξηρού φορτίου (50%) και των δεξαμενόπλοιων (42%). Η δανειακή έκθεση της Τράπεζας στον κλάδο της ακτοπλοΐας, στα πλοία μεταφοράς εμπορευματοκιβωτίων και σε άλλους εξειδικευμένους τύπους πλοίων είναι μικρή (λιγότερο από 8%).

Σε ό,τι αφορά την ηλικιακή διάρθρωση του χαρτοφυλακίου, σημειώνεται ότι στις 31.12.18 το 26% του χαρτοφυλακίου εξασφαλιζόταν από πλοία ηλικίας έως 5 ετών και το 66% από πλοία ηλικίας έως 10 ετών, ενώ ο μέσος όρος ηλικίας του ενυπόθηκου στόλου ανερχόταν σε περίπου 12 έτη.

Στην ακτοπλοΐα, οι σχετικά υψηλές τιμές των καυσίμων το 2018 σε σχέση με το 2017 επηρέασαν τα κέρδη προ

φόρων τόκων και αποσβέσεων (EBITDA), καθώς και την καθαρή κερδοφορία των μεγάλων εταιριών του χώρου. Κατά τη διάρκεια του έτους υλοποιήθηκαν οι ήδη εξαγγελθείσες κατά το προηγούμενο έτος εξαγορές και συγχωνεύσεις εταιριών, με στόχο την εξυγίανση του κλάδου και τη αναδιάρθρωση του τραπεζικού δανεισμού.

Αναφορικά με τις επιμέρους ναυλαγορές, σημειώνεται ότι κατά το 2018 οι συνθήκες στο χώρο του ξηρού φορτίου βελτιώθηκαν, με τις αποδόσεις να κορυφώνονται κατά τα μέσα του έτους και τη ναυλαγορά να ακολουθεί διορθωτική πορεία, η οποία εξελίχθηκε και κατά το πρώτο δίμηνο του 2019. Οι προοπτικές στο χώρο του ξηρού φορτίου διαγράφονται θετικές για το τρέχον έτος, αλλά σε χαμηλότερα επίπεδα από το 2018, καθώς η έλευση έκτακτων γεγονότων ή γεωπολιτικών παραμέτρων που επηρεάζουν τη σχέση μεταξύ προσφοράς και ζήτησης, διαμορφώνει προς το παρόν κάποια επιφυλακτικότητα ειδικά για τους μεγαλύτερους τύπους πλοίων.

Στη ναυλαγορά υγρού φορτίου (crude tankers) σημειώθηκε σοβαρή ύφεση το 9μηνο του 2018, αλλά στη συνέχεια οι δείκτες κινήθηκαν ανοδικά κατά το τελευταίο τρίμηνο του έτους επηρεαζόμενοι κυρίως από την αύξηση παραγωγής του Οργανισμού Εξαγωγών Πετρελαιοπαραγωγών Χωρών (ΟΠΕΚ) και της Ρωσίας, αλλά και των εξαγωγών των ΗΠΑ, καθώς και από τη βελτιούμενη σχέση μεταξύ προσφοράς και ζήτησης, λόγω χαμηλού ρυθμού παράδοσης νεότευκτων πλοίων και αυξημένου ρυθμού διαλύσεων. Οι προοπτικές της εν λόγω ναυλαγοράς διαγράφονται γενικά θετικές για το τρέχον έτος, αν και όχι στα επίπεδα του τελευταίου τριμήνου 2018.

Οι μεταβολές στο κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας των πλοίων και σεβασμού του περιβάλλοντος βρίσκονται σε πλήρη

**1,7 δισ. ευρώ
το υπόλοιπο
του ενεργού
χαρτοφυλακίου
της στο τέλος
του 2018**

**Η Τράπεζα θα
συνεχίσει να
στοχεύει στην
ποιοτική επέκταση
του ναυτιλιακού
χαρτοφυλακίου της**

**Η Τράπεζα
διεύρυνε την
πελατειακή
της βάση,
προσελκύοντας
νέα ονόματα
από τον χώρο
ελληνόκτητης
ναυτιλίας**

2.2#ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Εξελίξεις στην ακτοπλοΐα και την ναυλαγορά

Οι σχετικά υψηλές τιμές των καυσίμων επηρέασαν τα κέρδη EBITDA στην ακτοπλοΐα

Βελτίωση των συνθηκών στη ναυλαγορά ξηρού φορτίου

Σοβαρή ύφεση στη ναυλαγορά υγρού φορτίου στο 9μηνο του 2018 – Ανάκαμψη στο τελευταίο τρίμηνο του έτους

εξέλιξη και αναμένεται να επηρεάσουν σε βάθος χρόνο την πορεία των ναυτιλιακών αγορών. Η Τράπεζα ενημερώνεται συνεχώς για τις επιπτώσεις που θα έχει στη ναυτιλιακή αγορά η υιοθέτηση ή μη των προτεινόμενων μέτρων για τη μείωση των εκπομπών διοξειδίου του θείου από 1/1/2020, ενώ παρακολουθεί με ενδιαφέρον τις τεχνολογικές εξελίξεις σχετικά με τη σταδιακή υποκατάσταση των ορυκτών καυσίμων από περισσότερο

οικολογικά καύσιμα στην πρόωση των πλοίων.

Το 2019 η Τράπεζα θα συνεχίσει να στοχεύει στην ποιοτική επέκταση του ενεργού ναυτιλιακού χαρτοφυλακίου της σε τέτοια επίπεδα τιμολόγησης, και ποιότητας εξασφαλίσεων ώστε να ενισχύεται η κερδοφορία της και παράλληλα να διασφαλίζεται η ομαλή εξυπηρέτηση των νέων δανείων της.

ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Κατά τη διάρκεια του 2018, η Διεύθυνση Συναλλακτικής Τραπεζικής του Ομίλου διοχέτευσε στην αγορά €2,4 δισ. μέσω πιστωτικών μέσων και ρευστότητα ύψους €384 εκατ. μέσω υπηρεσιών διαχείρισης εμπορικών συναλλαγών (Trade financing).

Ο όγκος διασυννοριακών εγγυήσεων αυξήθηκε κατά €132 εκατ., στηρίζοντας τη συμμετοχή ελληνικών εταιρειών σε διεθνείς διαγωνισμούς και στρατηγικά έργα. Επίσης, οι εμπορικές ενέγγυες πιστώσεις για εξαγωγές σημείωσαν άνοδο κατά €474 εκατ., ενώ οι πελάτες της Διεύθυνσης Συναλλακτικής Τραπεζικής αυξήθηκαν, φθάνοντας τους 44.600. Η Τράπεζα διατηρεί ηγετικό μερίδιο στην αγορά προϊόντων εισαγωγών και εξαγωγών με συναλλαγές μέσω SWIFT, καθώς και στις εγχώριες πληρωμές.

Η επένδυση της Διεύθυνσης Συναλλακτικής Τραπεζικής σε νέες τεχνολογίες έχει προχωρήσει στη 2η φάση ανάπτυξης. Μία νέα front-end εφαρμογή για πελάτες τέθηκε σε λειτουργία από τα τέλη του προηγούμενου έτους και έχει ενσωματωθεί πλήρως στην υπηρεσία Internet Banking και στην εφαρμογή υποστηρικτικών εργασιών.

Στο πλαίσιο της στρατηγικής της Τράπεζας για τη βελτίωση της λειτουργικής αποδοτικότητας και την αξιοποίηση της εξειδίκευσης που διαθέτει η Διεύθυνση Συναλλακτικής Τραπεζικής του Ομίλου, έχει ξεκινήσει η κεντροποίηση της

επεξεργασίας εγχώριων εγγυητικών επιστολών. Παράλληλα, η Διεύθυνση Συναλλακτικής Τραπεζικής υιοθέτησε την εφαρμογή ψηφιακής υπογραφής με σκοπό τη βελτίωση της πελατειακής εμπειρίας και την επιτάχυνση της παροχής υπηρεσιών.

Αξιοποιούμε διαρκώς και προωθούμε καινοτόμες διαρθρωτικές λύσεις στο πλαίσιο προγραμμάτων για τη διευκόλυνση του διεθνούς εμπορίου, παρέχοντας στις ελληνικές εταιρείες τη δυνατότητα πρόσβασης σε εναλλακτικά δίκτυα με ευνοϊκό κόστος.

Κατά συνέπεια, η Διεύθυνση Συναλλακτικής Τραπεζικής της Εθνικής Τράπεζας εξακολουθεί να κερδίζει την αναγνώριση πελατών και επιχειρήσεων από όλους τους κλάδους σε παγκόσμιο επίπεδο. Με τις πύλους εμπειρογνώμόνων, αναλυτών και ελληνικών εταιρειών (επιχειρήσεων και ΜΜΕ) στο πλαίσιο της Euromoney Trade Finance Survey για το 2019 μας απονεμήθηκαν 2 βραβεία: **Κορυφαίου Οργανισμού και Καλύτερης Παροχής Υπηρεσιών στην Ελλάδα**. Επίσης, η Εθνική Τράπεζα έχει ανακηρυχθεί 6 φορές **«Best Trade Finance Bank»** από το διεθνώς αναγνωρισμένο περιοδικό Global Finance.

Στον τομέα των Πληρωμών, η Διεύθυνση Συναλλακτικής Τραπεζικής του Ομίλου υιοθέτησε το καινοτόμο σύστημα παγκόσμιων πληρωμών SWIFT, το οποίο θα τεθεί σε εφαρμογή εντός του 2019,

προσφέροντας διαφάνεια και έγκαιρη παρακολούθηση των διασυννοριακών πληρωμών. Κατά τη διάρκεια του 2018, επιτεύχθηκε σημαντικός βαθμός αυτοματοποίησης των λειτουργιών πληρωμών, ώστε να ανταποκριθούμε στον αυξανόμενο αριθμό συναλλαγών. Προς αυτή την κατεύθυνση, η Διεύθυνση Συναλλακτικής Τραπεζικής του Ομίλου οριστικοποίησε το νέο σύστημα εξαιρέσεων και ερευνών, το οποίο ενισχύει τη στρατηγική λειτουργιών της Διεύθυνσης Συναλλακτικής Τραπεζικής.

Αξιοποιώντας τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα της Εθνικής Τράπεζας, η Διεύθυνση Συναλλακτικής Τραπεζικής έχει την πρόθεση να καθιερώσει πιο στενή συνεργασία μεταξύ των μονάδων, στο πλαίσιο των πυλώνων και πρωτοβουλιών του Προγράμματος Μετασχηματισμού της Τράπεζας, με σκοπό την προσέλκυση νέων πελατών και την περαιτέρω διεύρυνση στο μερίδιο αγοραστικής δύναμης των πελατών, καθώς και τη βελτίωση της κερδοφορίας.

Αναγνώριση της Διεύθυνσης Συναλλακτικής Τραπεζικής

- Δύο βραβεία το 2019: Κορυφαίου Οργανισμού και Καλύτερης Παροχής Υπηρεσιών στην Ελλάδα
- Ανακηρύχθηκε 6 φορές «Best Trade Finance Bank» από το αναγνωρισμένο περιοδικό Global Finance

ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

Η Εθνική Χρηματιστηριακή αποτελεί σημείο αναφοράς για την παροχή ολοκληρωμένων και καινοτόμων επενδυτικών υπηρεσιών στην Ελλάδα. Στόχος της εταιρείας είναι η παροχή επενδυτικών υπηρεσιών προσαρμοσμένες στις ανάγκες των πελατών της.

Παρά τη βελτίωση του μακροοικονομικού περιβάλλοντος και την αύξηση της κερδοφορίας των εισηγμένων στο Χρηματιστήριο Αθηνών (ΧΑ) εταιριών, ο Γενικός Δείκτης τιμών του ΧΑ κατέγραψε πτωτική πορεία καθ' όλη τη διάρκεια του 2018, υποχωρώντας κατά 24% σε ετήσια βάση.

Σε αυτό το κλίμα, η συναλλακτική δραστηριότητα στο ΧΑ παρέμεινε σε χαμηλά επίπεδα το 2018. Η μέση ημερήσια αξία συναλλαγών (τζίρος) παρουσίασε περαιτέρω μείωση και διαμορφώθηκε στα €55,0 εκατ.

Το μερίδιο της Εθνικής Χρηματιστηριακής στο ΧΑ διαμορφώθηκε σε 9,6% και κατέλαβε την 4η θέση στην κατάταξη των χρηματιστηριακών εταιρειών για το 2018.

Η Εταιρεία συνέχισε τη δραστηριότητά της σαν ειδικός διαπραγματευτής σε όλα τα εισηγμένα παράγωγα, καθώς και στις σημαντικότερες μετοχές του ΧΑ από πλευράς κεφαλαιοποίησης, έχοντας κερδίσει υψηλότατα μερίδια, αλλά και ποιοτικές αξιολογήσεις, παρέχοντας αδιάλειπτα ρευστότητα και εξυπηρετώντας την ευρύτερη αγορά.

Συγκεκριμένα η Εθνική Χρηματιστηριακή κατά το έτος 2018 κατέλαβε την τέταρτη θέση στο συνολικό μερίδιο αγοράς παραγώγων για τον FTSE/ASE25 Large Cap με ποσοστό 11%, τη δεύτερη θέση στα Δικαιώματα Προαίρεσης επί του δείκτη με ποσοστό 19,0%, ενώ διακρίθηκε επίσης σε καλή σειρά ταξινόμησης στα περισσότερα ΣΜΕ επί μετοχών.

Ηγετικό μερίδιο στην αγορά προϊόντων εισαγωγών και εξαγωγών

€2,4 δισ.
διοχέτευση στην αγορά μέσω πιστωτικών μέσων το 2018

€384 εκατ.
ρευστότητα μέσω trade financing

Αύξηση κατά **€474** εκατ. των εμπορικών ενέγγυων πιστώσεων

Αύξηση κατά **€132** εκατ. του όγκου των διασυννοριακών εγγυήσεων

2.2#ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Το profile της Εθνικής Χρηματιστηριακής

- Παροχή ολοκληρωμένων επενδυτικών υπηρεσιών

• **9,6%**
Μερίδιο στο Χ.Α.

- Τέταρτη στην κατάταξη των χρηματιστηριακών εταιρειών για το 2018
- Ειδικός διαπραγματευτής σε όλα τα εισηγμένα παράγωγα
- Βράβευση της Διεύθυνσης Ανάλυσης από το Χ.Α. το 2018

Επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού

Στους επόμενους μήνες αναμένεται η εφαρμογή για το mobile trading

Στο τέλος του έτους σε λειτουργία και η εφαρμογή web trading

Οι πρωτοβουλίες αυτές θα υλοποιηθούν σε βελτιωμένο επενδυτικό κλίμα



Κατά τη διάρκεια του 2018 η Διεύθυνση Ανάλυσης της Εθνικής Χρηματιστηριακής βραβεύτηκε από το Χρηματιστήριο Αθηνών ως ένα από τα κορυφαία Τμήματα Ανάλυσης στην Ελλάδα (Best Country Research Team), με βάση τα αποτελέσματα της διεθνούς έρευνας «Greek Research» της EXTEL για το 2018. Η Διεύθυνση μέσα στο έτος ενίσχυσε περαιτέρω την ποιότητα των εργασιών της, δίνοντας έμφαση τόσο στην τακτικότερη ενημέρωση των επενδυτών όσο και στην έκδοση στοχευμένων αναλύσεων.

Ορόσημο για τον κλάδο τη χρονιά που πέρασε ήταν η εφαρμογή της νέας κοινοτικής οδηγίας MiFID II. Ειδικότερα για την Εθνική Χρηματιστηριακή, η οδηγία αυτή αποτέλεσε το εφαλτήριο για μια σειρά από αλλαγές που, μεταξύ άλλων, συμπεριέλαβαν τον επανασχεδιασμό των διαδικασιών εσωτερικής διακυβέρνησης, την επικαιροποίηση των προϊόντων και υπηρεσιών ανάλυσης, αλλά και την ανανέωση του τρόπου επικοινωνίας με πελάτες, επενδυτές και την αγορά.

Έχοντας ήδη ολοκληρώσει επιτυχώς μια σειρά από ενέργειες στα πλαίσια του Προγράμματος Μετασχηματισμού του Ομίλου, για το 2019 η Εθνική Χρηματιστηριακή στοχεύει στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς της μέσα από πρωτοβουλίες όπως:

- **Η περαιτέρω αξιοποίηση των συνεργιών με την Εθνική Τράπεζα και η επίτευξη οικονομικών κλίμακας**
- **Η επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της Εθνικής Χρηματιστηριακής, με έμφαση σε εναλλακτικά κανάλια / υπηρεσίες: μέσα στους επόμενους μήνες αναμένεται να είναι έτοιμη η πλέον σύγχρονη εφαρμογή για mobile trading, ενώ πριν το τέλος τους έτους αναμένεται να μπει σε λειτουργία και η ολοκαίνουργια εφαρμογή web trading.**

Οι πρωτοβουλίες αυτές εκτιμάται ότι θα υλοποιηθούν σε ένα βελτιωμένο επενδυτικό κλίμα, καθώς οι προοπτικές για τη μελλοντική πορεία της χρηματιστηριακής αγοράς κρίνονται αισιόδοξες. Η σταδιακή ανάκτηση της εμπιστοσύνης και η αναθέρμανση του ενδιαφέροντος των επενδυτών για την ελληνική αγορά μέσα στο 2019 αναμένεται να βασιστεί στους εξής άξονες:

- **Την περαιτέρω βελτίωση των μακροοικονομικών μεγεθών της χώρας**
- **Την ολική άρση των περιορισμών στην κίνηση των κεφαλαίων**
- **Την αναβάθμιση της πιστοληπτικής αξιολόγησης της χώρας από τους διεθνείς οίκους**
- **Τη βελτίωση της εικόνας του τραπεζικού κλάδου (μείωση των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων και επίτευξη επιχειρησιακών στόχων)**



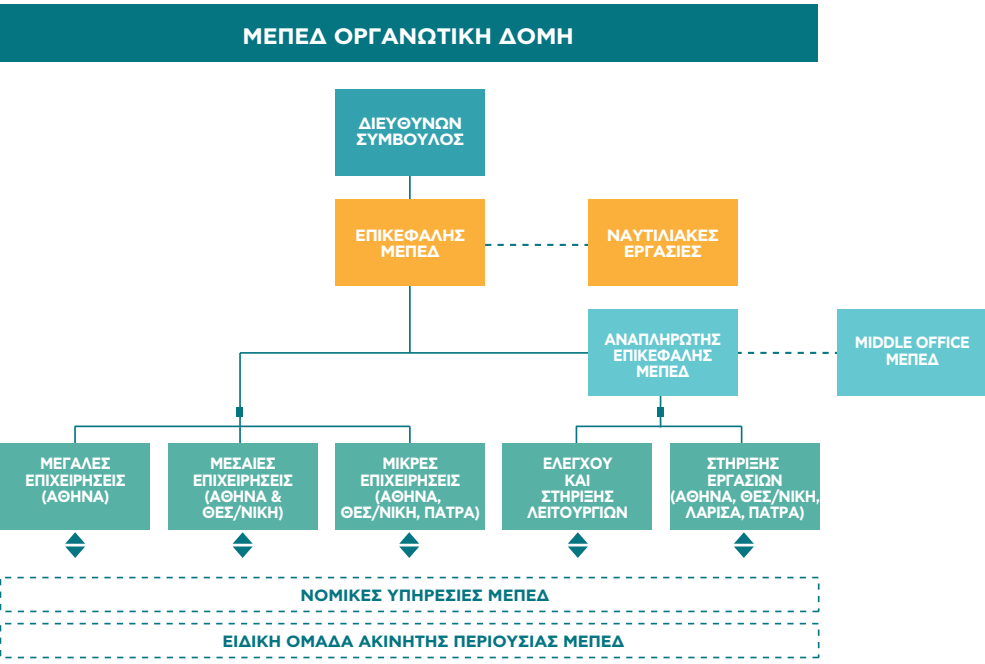
2.3 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΩΝ ΑΝΟΙΓΜΑΤΩΝ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΠΙΣΤΟΔΟΤΗΣΕΩΝ

ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ

Οι Μονάδες Εταιρικών Πιστοδοτήσεων Ειδικής Διαχείρισης (ΜΕΠΕΔ), ιδρύθηκαν τον Ιούνιο του 2014 ως ανεξάρτητες κεντροποιημένες Μονάδες υπεύθυνες για τη διαχείριση του χαρτοφυλακίου

προβληματικών επιχειρηματικών πιστοδοτήσεων με έδρα την Ελλάδα, μεγάλων, μεσαίων, μικρών (συνολική οφειλή άνω των €150 χιλ.) και Ναυτιλιακών Επιχειρήσεων.



Οι ΜΕΠΕΔ αποτελούνται από επτά Μονάδες, τέσσερις οι οποίες ασχολούνται με την διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων οφειλών και τρεις υποστηρικτικές. Οι οφειλέτες χωρίζονται σε τέσσερις κατηγορίες με βάση συγκεκριμένα χαρακτηριστικά:

- **Μεγάλες Επιχειρήσεις:** Οφειλέτες με ετήσιο κύκλο εργασιών άνω των €50 εκατ. ή οφειλέτες που έχουν μεταφερθεί από την Διεύθυνση Μεγάλων Επιχειρήσεων, καθώς και οφειλέτες με σύνθετες χρηματοδοτήσεις
- **Μεσαίες Επιχειρήσεις:** Οφειλέτες με ετήσιο κύκλο εργασιών μεταξύ €2,5 εκατ. και €50 εκατ. ή μικρές επιχειρήσεις με συνολική έκθεση στην Εθνική Τράπεζα μεγαλύτερη του €1 εκατ. ή οφειλέτες που

έχουν μεταφερθεί από τη Διεύθυνση Τραπεζικής Μεσαίων Επιχειρήσεων

- **Μικρές Επιχειρήσεις:** Οφειλέτες με ετήσιο κύκλο εργασιών έως €2,5 εκατ. και συνολική έκθεση στην Εθνική Τράπεζα έως €1 εκατ. ή οφειλέτες που έχουν μεταφερθεί από τη Διεύθυνση Τραπεζικής Επιχειρήσεων & Δανείων Λιανικής

- **Ναυτιλιακές**

Οι ΜΕΠΕΔ αναφέρονται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο, ενώ το εποπτικό όργανο των ΜΕΠΕΔ είναι η Επιτροπή Παρακολούθησης των σε Καθυστερήση και Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων. Η συνολική οργανωτική δομή των ΜΕΠΕΔ παρουσιάζεται στον πίνακα παραπάνω.

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΜΕΙΩΣΗ ΤΩΝ ΜΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΩΝ ΑΝΟΙΓΜΑΤΩΝ ΜΕΠΕΔ

Τα τελευταία χρόνια έχει συντελεστεί σημαντική πρόοδος ως προς τη διαχείριση των εταιρικών μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (ΜΕΑ). Οι σημαντικότερες πρωτοβουλίες που έχουν ληφθεί για την αναδιάρθρωση των προβληματικών, αλλά συνεργάσιμων και βιώσιμων δανειοληπτών μπορούν να συνοψιστούν ως εξής:

- Παροχή εξατομικευμένων μακροπρόθεσμων λύσεων ρύθμισης, ούτως ώστε το ύψος των δανειακών οφειλών να διαμορφωθεί σε βιώσιμα επίπεδα
- Αξιολόγηση εναλλακτικών λύσεων για τη μείωση του τραπεζικού χρέους, χωρίς ωστόσο να απεμπολούνται πρόσθετες αποπληρωμές ως αποτέλεσμα μία πιθανής θετικής μελλοντικής εξέλιξης στα οικονομικά μεγέθη της επιχείρησης που επιτυγχάνεται μέσω ρυθμίσεων ανταλλαγής του χρέους με μετοχές, μετατρέψιμα ομόλογα, εκδόσεις προνομιούχων μετοχών και κερδοφόρων ομολογιών
- Ανταλλαγή χρέους με περιουσιακά στοιχεία ή πωλήσεις περιουσιακών στοιχείων ως μέρος φιλικού διακανονισμού της οφειλής, η οποία

αποσκοπεί στη μείωση του τραπεζικού δανεισμού μέσω των εσόδων από την πώληση περιουσιακών στοιχείων που κατά βάση δεν σχετίζονται με τη κύρια δραστηριότητα της εταιρείας. Συνήθως, τα παραπάνω αποτελούν μέρος μίας συνολικής λύσης της σχέσης του οφειλέτη με τις τράπεζες

- Περαιτέρω βελτίωση της διατραπεζικής συνεργασίας και ανάθεση της διαχείρισης ανοιγμάτων σε καθυστέρηση Μεσαίων Επιχειρήσεων σε εξειδικευμένες εταιρείες

Οι ΜΕΠΕΔ χρησιμοποιούν μία ευρεία γκάμα λύσεων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης των οφειλών, ακολουθώντας τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές, προσαρμοσμένες στο τρέχον οικονομικό και νομικό περιβάλλον της Ελλάδας. Χρησιμοποιούνται επίσης τα κατάλληλα εργαλεία για τη αξιολόγηση/ μέτρηση της βιωσιμότητας των οφειλετών και του προσδιορισμού της καθαρής παρούσας αξίας (ΚΠΑ) των εναλλακτικών λύσεων ρυθμίσεων. Τέλος, μια εσωτερική Μονάδα διοικητικής πληροφορικής υποστηρίζει τη λήψη αποφάσεων και παρακολουθεί την εκτέλεση του προϋπολογισμού.

Ενέργειες για τη διαχείριση εταιρικών ΜΕΑ

- Εξατομικευμένες ρυθμίσεις
- Ανταλλαγή χρέους με μετοχές
- Εκδόσεις ομολόγων μετατρέψιμων σε μετοχές
- Ανταλλαγή χρέους με περιουσιακά στοιχεία
- Περαιτέρω βελτίωση της διατραπεζικής συνεργασίας

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ-ΟΡΙΣΤΙΚΕΣ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΕΙΣ

ΤΥΠΟΣ ΛΥΣΗΣ	ΠΙΘΑΝΕΣ ΛΥΣΕΙΣ
A ΒΡΑΧΥΧΡΟΝΙΕΣ ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ	• Περίοδος Χάριτος • Τακτοποίηση Ληξιπρόθεσμων Οφειλών • Κεφαλοποίηση Ληξιπρόθεσμων Οφειλών • Μειωμένη δόση: (Μεγαλύτερη-Μικρότερη των οφειλ. τόκων) • Καταβολή μόνο τόκων
B ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΕΣ ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ	• Μείωση Επιτοκίου • Παράταση Διάρκειας • Διαχωρισμός Οφειλής • Άυξηση Εξασφαλίσεων • Μερική Διαγραφή Οφειλής • Θέσπιση ρητρών επί ταμειακών ροών
Γ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΑΝΑΔΙΑΡΘΡΩΣΗ	• Λειτουργική Αναδιάρθρωση Επιχείρησης • Αλλαγή Διοίκησης με Διορισμό Υπεύθυνου Διαχείρισης Αναδιάρθρωσης (CRO)
Δ ΜΕΤΟΧΟΠΟΙΗΣΗ ΧΡΕΟΥΣ	• Συμφωνία ανταλλαγής Χρέους με Μετοχικό Κεφάλαιο • Ομολογίες μετατρέψιμες σε Μετοχές
Ε ΠΩΛΗΣΗ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ	• Υποβοηθούμενη Πώληση Εξασφαλίσεων • Εξασφαλίσεις προς Ενοίκιαση / Μίσθωση • Εθελοντική Μεταφορά Εξασφαλίσεων (Debt to Asset)
ΣΤ ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ	• Οριστικός Διακανονισμός της Οφειλής



NPL Forum

- Κοινή πρωτοβουλία των τεσσάρων συστημικών τραπεζών
- Συμμετέχουν οι επικεφαλές των ΜΕΠΕΔ των τραπεζών
- Όργανο επίλυσης διαφορών
- Παρακολουθεί την υλοποίηση των προτεινόμενων λύσεων

Την 31η Δεκεμβρίου 2018, το σύνολο του δανειακού χαρτοφυλακίου των ΜΕΠΕΔ ανήλθε σε €5,5 δισ., από το οποίο το 46% αφορά καταγγελλόμενες συμβάσεις πελατών.

Α. ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ
ΜΕ ΤΙΣ ΑΛΛΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

Οι δύο βασικές διατραπεζικές προσπάθειες για τη διευκόλυνση της έγκαιρης διαχείρισης των εταιρικών μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων διενεργούνται μέσω του NPL Forum και της ανάθεσης διαχείρισης επιχειρηματικών απαιτήσεων σε εξειδικευμένες εταιρείες (Project Solar).

1. NPL Forum

Οι τέσσερις συστημικές τράπεζες πήραν την πρωτοβουλία για τη δημιουργία του NPL Forum, το οποίο ενεργεί ως όργανο επίλυσης διαφορών και εξεύρεσης λύσεων κοινά αποδεκτών από τις Τράπεζες και τους πιστούχους και παρακολουθεί την πρόοδο και την ομαλή υλοποίηση των προτεινόμενων λύσεων.

Στο NPL Forum συμμετέχουν οι επικεφαλές των Μονάδων επιχειρηματικών δανείων Ειδικής Διαχείρισης κάθε τράπεζας.

2. Κοινή Πρωτοβουλία για τις Μεσαίες Επιχειρήσεις (Project Solar)

Το Μάιο 2017, οι τέσσερις ελληνικές συστημικές Τράπεζες ξεκίνησαν το Project Solar, μια πρωτοποριακή πρωτοβουλία κοινής εξωτερικής ανάθεσης της διαχείρισης μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων Μεσαίων Επιχειρήσεων με στόχο την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας της διαχείρισης των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων Μεσαίων Επιχειρήσεων σε ολόκληρο το ελληνικό τραπεζικό σύστημα.

Αποφασίστηκε να διοριστεί ένας διαχειριστής δανείων με διεθνή εμπειρία σε έργα με παρόμοια χαρακτηριστικά.

Το αρχικό υπό διαχείριση χαρτοφυλάκιο ανέρχεται σε €1,7 δισ., εκ των οποίων €0,4 δισ. (175 οφειλέτες) ανήκουν στο χαρτοφυλάκιο Μεσαίων Επιχειρήσεων της Εθνικής Τράπεζας.

Το Project Solar αναμένεται να έχει κυρίως τα ακόλουθα οφέλη / στόχους:

- **Μεγιστοποίηση της μείωσης των ΜΕΑ και τη δημιουργία αξίας για τις Τράπεζες**
- **Αποτελεσματικότητα στη διαχείριση κόστους και χρόνου**
- **Παροχή πρόσβασης σε προηγμένες δυνατότητες και διευκόλυνση της βιωσιμότητας των ελληνικών Μεσαίων Επιχειρήσεων**
- **Δυνατότητα μείωσης των ΜΕΑ μέσω της πιθανής μελλοντικής τιτλοποίησης του χαρτοφυλακίου**

Κατά τους πρώτους μήνες αυτής της καινοτόμου προσπάθειας, ο διαχειριστής υπέβαλε σχέδια ανάκτησης για την πλειοψηφία των οφειλετών, ενώ μέσα στο έτος 2019 αναμένεται να εγκριθεί η στρατηγική που θα ακολουθηθεί για το σύνολο του χαρτοφυλακίου από τις αρμόδιες επιτροπές.



Project Solar

Κοινή πρωτοβουλία των τεσσάρων συστημικών τραπεζών

Εξωτερική ανάθεση της διαχείρισης ΜΕΑ Μεσαίων Επιχειρήσεων

Στα €1,7 δισ. το αρχικό χαρτοφυλάκιο

Στα €0,4 δισ. το χαρτοφυλάκιο μεσαίων επιχειρήσεων της ΕΤΕ

Σχέδια ανάκτησης για την πλειοψηφία των οφειλετών

Διαχείριση καταγγελλμένων δανείων

Δημιουργία task force που αναλύει τα καταγγελλμένα δάνεια

Ελαχιστοποίηση του χρόνου για τη ρευστοποίηση των εξασφαλίσεων

Αξιολόγηση της σκοπιμότητας απόκτησης ακινήτων

Φιλικό διακανονισμό βάσει των ανακτήσεων εξασφαλίσεων

Πλειστηριασμοί για 1.381 ακίνητα το 2018

Πωλήσεις Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων

Μη εξασφαλισμένα δάνεια λιανικής και μικρών επιχειρήσεων, συνολικής απαίτησης 2 δισ. ευρώ (Μάιος 2018)

Εξασφαλισμένα δάνεια μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων, συνολικού οφειλόμενου κεφαλαίου €1 δισ. (σε φάση ολοκλήρωσης)

Β. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΜΕΝΟΥ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ

Η Τράπεζα καταγγέλλει μια δανειακή σύμβαση όταν ο οφειλέτης αθετεί τις πληρωμές του και είναι μη-συνεργάσιμος ή/και μη βιώσιμος. Η καταγγελία της σύμβασης μπορεί επίσης να αποφασιστεί λόγω πτώχευσης ή λύσης της εταιρείας ή έναρξης νομικών ενεργειών από άλλους πιστωτές.

Αν και η πρωταρχική στρατηγική για το καταγγελλόμενο χαρτοφυλάκιο είναι η είσπραξη του οφειλόμενου ποσού μέσω της ρευστοποίησης των εξασφαλίσεων, ακόμη και μετά την καταγγελία, υπάρχουν δυνατότητες ρύθμισης της οφειλής μέσω φιλικού και βιώσιμου διακανονισμού.

Με στόχο την αποτελεσματικότερη διαχείριση του καταγγελλμένου χαρτοφυλακίου:

- Δημιουργήθηκε συντονιστική ομάδα (taskforce), η οποία αναλύει το εν λόγω χαρτοφυλάκιο, καθορίζει προτεραιότητες ως προς τη λήψη των απαραίτητων ενεργειών για τη ρευστοποίηση των εξασφαλίσεων, συντονίζει τις ενέργειες με τις νομικές υπηρεσίες και άλλες εμπλεκόμενες διευθύνσεις και παρακολουθεί την έγκαιρη υλοποίησή τους
- Βελτιστοποιήθηκαν οι εσωτερικές διαδικασίες προκειμένου να ελαχιστοποιηθεί ο χρόνος ανάμεσα στην καταγγελία των συμβάσεων και τη ρευστοποίηση των εξασφαλίσεων
- Δημιουργήθηκαν εσωτερικές διαδικασίες και επιτροπές για την αξιολόγηση της σκοπιμότητας απόκτησης ακινήτων μέσω συναινετικών λύσεων ή συμμετοχής σε πλειστηριασμούς, λαμβάνοντας υπόψη την αξία και την εμπορευσιμότητα των ακινήτων

- Αποφασίστηκε η παροχή φιλικών διακανονισμών βάσει των ανακτήσεων των εξασφαλίσεων και της διαγραφής χρέους (αποδέσμευση της εξασφάλισης έναντι πληρωμής σε μετρητά, εκούσια πώληση, ανταλλαγή δανείων προς περιουσιακά στοιχεία)

Το 2018 οι Μονάδες ΕΠΕΔ όρισαν πλειστηριασμούς για 1.873 υπέγγραφα ακίνητα, εκ των οποίων πραγματοποιήθηκαν 1.381 και υπήρξε ενδιαφέρον για 596 από αυτούς.

ΜΗ ΟΡΓΑΝΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΜΕΙΩΣΗ ΤΩΝ ΜΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΩΝ ΑΝΟΙΓΜΑΤΩΝ ΜΕΠΕΔ

Η στρατηγική διαχείρισης ΜΕΑ περιλαμβάνει και έργα που στοχεύουν στην ταχεία μείωσή τους μέσω μη οργανικών ενεργειών. Αυτά που αφορούν τις ΜΕΠΕΔ συνοψίζονται στα ακόλουθα:

- Πώληση χαρτοφυλακίου δανείων χωρίς εξασφαλίσεις (Project Earth). Το έργο ξεκίνησε το 4ο τρίμηνο του 2017 και ολοκληρώθηκε τον Μάιο του 2018 και αφορά στη διάθεση χαρτοφυλακίου μη εξασφαλισμένων δανείων λιανικής και μικρών επιχειρήσεων στην Ελλάδα, ύψους €2,0 δισ. (συνολική απαίτηση).
- Πώληση χαρτοφυλακίου δανείων με εξασφαλίσεις (Project Symbol). Ένα νέο έργο που ξεκίνησε το 2ο εξάμηνο του έτους 2018 και αφορά την πώληση χαρτοφυλακίου με εξασφαλίσεις, αποτελούμενο από 46% οφειλών Μεσαίων Επιχειρήσεων και 54% οφειλών Μικρών επιχειρήσεων. Το συνολικό οφειλόμενο κεφαλαίο ανέρχεται σε €1 δισ. Το έργο είναι σε φάση ολοκλήρωσης.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΛΙΑΝΙΚΗΣ

Η Μονάδα Διαχείρισης Απαιτήσεων Λιανικής συστάθηκε την εποχή που ξεκίνησε η οικονομική κρίση το 2010 και αποτελεί μία ανεξάρτητη και κεντροποιημένη μονάδα, οι εργασίες της οποίας εστιάζονται στη διαχείριση χορηγήσεων λιανικής σε προσωρινή ή οριστική καθυστέρηση, καθώς και απαιτήσεων από συμβάσεις που έχουν ήδη καταγγελθεί.

Στο τέλος του Δεκεμβρίου 2018, η Μονάδα Διαχείρισης Απαιτήσεων Λιανικής αριθμούσε συνολικά **1.225 υπαλλήλους πλήρους απασχόλησης**, συμπεριλαμβανομένου του ενοικιαζόμενου προσωπικού, και διαχειρίζεται περίπου **€13,1**

δισ. στεγαστικών δανείων, καταναλωτικών δανείων, πιστωτικών καρτών και δανείων προς πολύ μικρές επιχειρήσεις (επιχειρήσεις με ανοίγματα <€150K) που είναι **1+ ημέρες σε καθυστέρηση** ή δανείων που εξυπηρετούνται, αλλά **έχουν ταξινομηθεί στην κατηγορία των ρυθμισμένων Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων**.

Η Μονάδα Διαχείρισης Απαιτήσεων Λιανικής αξιοποιεί όλα τα διαθέσιμα κανάλια προσέγγισης πελατών που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες και συνεργάζεται μαζί τους για την εύρεση βιώσιμων λύσεων. Τα κανάλια αυτά αποτελούνται από:



Τηλεφωνικά κέντρα
(Εσωτερικό Κέντρο Εισπράξεων και Εταιρείες Είσπραξης Οφειλών)



Κέντρα Διευθέτησης Απαιτήσεων - ΚΕ.Δ.Α. (NPL Hubs)



Δικηγορικά γραφεία
(12 εξωτερικά δικηγορικά γραφεία με πανελλαδική κάλυψη και 1 εσωτερικό δικηγορικό γραφείο)



Ταχυδρομείο



Καταστήματα Τράπεζας



Εναλλακτικά δίκτυα
(γραπτά τηλεφωνικά μηνύματα, ιστότοπος, κλπ.)

Κατά τη διαχείριση δανείων σε καθυστέρηση, προσδιορίζονται τα ακόλουθα πέντε κύρια στάδια:

Πέντε στάδια διαχείρισης δανείων σε καθυστέρηση

- Στάδιο είσπραξης οφειλών χωρίς διευθέτηση
- Διευθέτηση οφειλών μετά από συζήτηση με τους πελάτες
- Νομικές ενέργειες για να συνεργαστούν οι πελάτες ή να ρευστοποιήσουν την εξασφάλιση
- Διαχείριση των πελατών που υπάγονται στον ν. 3869 (νόμο Κατσέλη)
- Πώληση προβληματικών δανείων

Το profile της Μονάδας Διαχείρισης Απαιτήσεων Λιανικής

Είναι ανεξάρτητη κεντροποιημένη μονάδα

Διαχειρίζεται δάνεια σε καθυστέρηση και σε ρύθμιση ύψους

€13,1 δισ.

Αφορά στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια, πιστωτικές κάρτες και δάνεια σε πολύ μικρές επιχειρήσεις

Αριθμεί **1.225** υπαλλήλους πλήρους απασχόλησης

2.3#ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΩΝ ΑΝΟΙΓΜΑΤΩΝ

Κέντρα Διευθέτησης Απαιτήσεων (ΚΕ.Δ.Α)

42 ΚΕ.Δ.Α
ιδρύθηκαν το 2018

Εξυπηρετούν
πάνω από το
70% των Μη
Εξυπηρετούμενων
Ανοιγμάτων
Λιανικής Τραπεζικής

Απασχολούν

230
υπαλλήλους
πλήρους
απασχόλησης

Ενθαρρύνουν
τους πελάτες
να καταλήξουν
σε εξωδικαστικό
συμβιβασμό

1 Το στάδιο **Εισπράξεων**, όπου ο στόχος είναι να πειστούν οι οφειλέτες με δάνεια σε καθυστέρηση να αποπληρώσουν τις ληξιπρόθεσμες οφειλές και να επανέλθουν σε κατάσταση ενημερότητας, χωρίς να χρειαστεί να προταθούν λύσεις διευθέτησης

2 Το στάδιο **Διευθέτησης**, όπου τα εξειδικευμένα Κέντρα Διευθέτησης Οφειλών (ΚΕ.Δ.Α), τα μη κομβικά καταστήματα και το Εσωτερικό Κέντρο Εισπράξεων συζητούν με τους πελάτες που έχουν δάνεια σε καθυστέρηση, προκειμένου να βρεθεί μία βιώσιμη λύση διευθέτησης

ΙΔΡΥΣΗ ΚΕΔΑ (NPL HUBS)

Το 2018, η Τράπεζα ίδρυσε 42 εξειδικευμένα ΚΕΔΑ εντός των καταστημάτων της Τράπεζας, τα λεγόμενα **‘NPL hubs’**, τα οποία είναι διάσπαρτα γεωγραφικά έτσι ώστε να εξυπηρετούν >70% του χαρτοφυλακίου Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων Λιανικής Τραπεζικής της Τράπεζας. Οι 230 υπάλληλοι πλήρους απασχόλησης που απασχολούνται στα ΚΕΔΑ είναι πλήρως αφοσιωμένοι στη διαχείριση των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων και επαρκώς καταρτισμένοι, ώστε να μπορούν να εντοπίσουν τους συνεργάσιμους πελάτες από αυτούς που στρατηγικά αθετούν τις υποχρεώσεις τους. Τα στελέχη των ΚΕΔΑ συνδιαλέγονται με συνεργάσιμους πελάτες με σκοπό την εύρεση βιώσιμων λύσεων προσαρμοσμένων στις ανάγκες τους και τους ενθαρρύνουν να καταλήξουν σε εξωδικαστικό συμβιβασμό, αποφεύγοντας έτσι τη μακρά και αβέβαιη δικαστική διαδικασία για υποθέσεις που υπάγονται στο Νόμο 3869. Έχουν στη διάθεσή τους το ίδιο σύστημα υποστήριξης εισπράξεων (Qualco Collections System), το οποίο χρησιμοποιείται από τα υπόλοιπα δίκτυα, ενώ επιβραβεύονται σε τριμηνιαία βάση ανάλογα με τον όγκο των διευθετήσεων και τις εισπράξεις που επιτυγχάνονται.

3 Το στάδιο **Νομικών Ενεργειών**, κατά το οποίο ένα εσωτερικό ή εξωτερικό δικηγορικό γραφείο προβαίνει σε νομικές ενέργειες προκειμένου να πείσει τους μη συνεργάσιμους πελάτες να συνεργαστούν ή να ρευστοποιήσουν την εξασφάλιση εάν δεν ήταν δυνατή η εξεύρεση μίας φιλικής λύσης με τον οφειλέτη

4 Η **Διαχείριση** όλων των **πελατών που προστατεύονται από τις διατάξεις του Νόμου 3869/2010**

5 Η **πώληση προβληματικών δανείων**

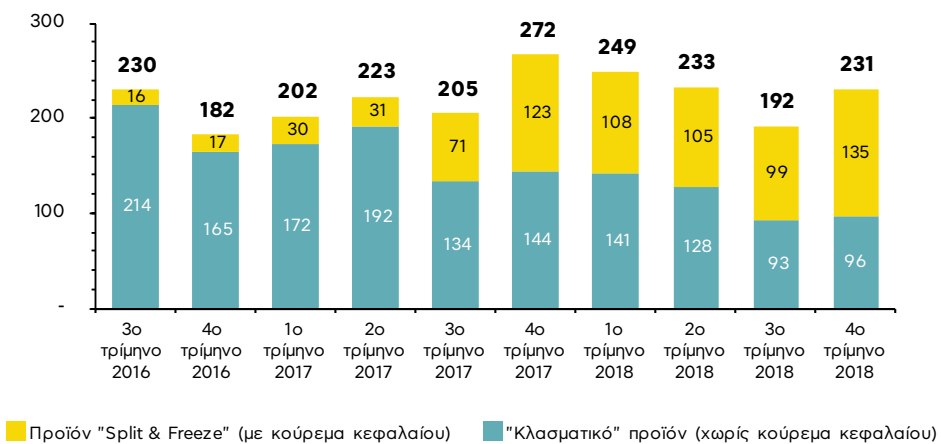
ΝΕΑ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΕΩΝ

Κατά το τελευταίο τρίμηνο του 2017, η Μονάδα Διευθέτησης Απαιτήσεων Λιανικής εφαρμόσε μία πλήρως εκσυγχρονισμένη στρατηγική διευθετήσεων, η οποία αποτελείται από δύο πυλώνες. Ο πρώτος προβλέπει την προσφορά **μίας βιώσιμης λύσης αναδιάρθρωσης στους πελάτες**, η οποία περιλαμβάνει σημαντικού ύψους διαγραφές τόκων και κεφαλαίου για πελάτες με υψηλό δείκτη Δανείου προς Εξασφάλιση, που αντιμετωπίζουν σοβαρές οικονομικές δυσκολίες, μέσω του προϊόντος διευθέτησης που ονομάζεται **“Split & Freeze”**. Ο δεύτερος πυλώνας περιλαμβάνει **νομικές ενέργειες μέχρι και ρευστοποίηση της περιουσίας για μη συνεργάσιμους πελάτες**, με την εξαίρεση μίας μικρής σαφώς καθορισμένης κατηγορίας ευπαθών πελατών.

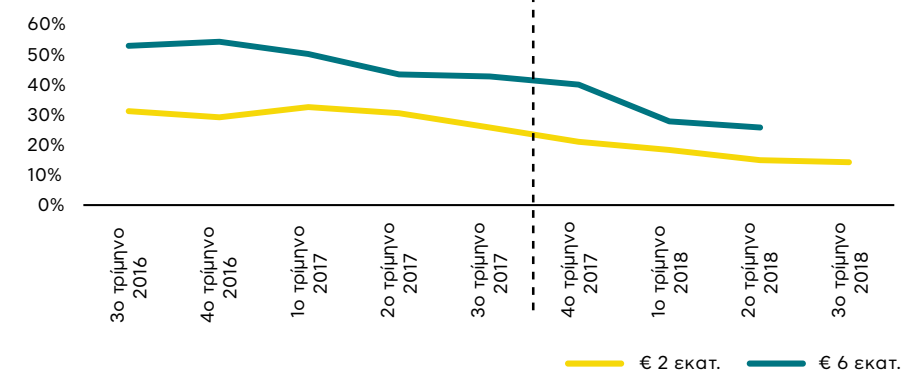
Το **“Split & Freeze” (S&F)** είναι ένας τύπος διευθέτησης με διαχωρισμό υπολοίπου που προσφέρεται σε πελάτες με στεγαστικά δάνεια και καταναλωτικά δάνεια με εξασφαλίσεις, όπου ένα ποσοστό **20-60%** (ανάλογα με τις οικονομικές δυνατότητες του δανειολήπτη) του ποσού προς διευθέτηση παραμένει «παγωμένο» για 15 έτη. Η διαγραφή που προσφέρεται προϋποθέτει την αποπληρωμή του εναπομείναντος, παγωμένου, μέρους του δανείου και ανέρχεται σε περίπου **25%** κατά το 2018. Το συγκεκριμένο προϊόν

διευθέτησης έχει αποκτήσει μεγαλύτερη βαρύτητα, αποτελώντας τον κύριο τύπο διευθέτησης για την πλειοψηφία των προβληματικών στεγαστικών δανείων που πραγματοποιήθηκαν κατά το 4ο τρίμηνο του 2018 (Διάγραμμα 2.3.1). Το S&F δείχνει σημαντικά βελτιωμένη απόδοση κινδύνων βάσει έτους έκδοσης μετά το 4ο τρίμηνο του 2017 (Διάγραμμα 2.3.2), καθώς παρέχει βιώσιμη λύση τόσο για τον πελάτη όσο και για την Τράπεζα, δεδομένου ότι τα ποσά διαγραφών παραμένουν κάτω από το επίπεδο των προβλέψεων για τη μεγάλη πλειοψηφία των υποθέσεων.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.3.1
ΟΓΚΟΣ ΑΝΑΔΙΑΡΘΡΩΣΕΩΝ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ (€εκ.τ.)



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.3.2
ΠΡΟΪΟΝ "SPLIT & FREEZE" % ΑΘΕΤΗΣΗΣ ΑΝΩ ΤΩΝ 30 ΗΜΕΡΩΝ Χ ΜΗΝΕΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ



Αναδιάρθρωση δανείων «Split & Freeze»

Προβλέπει σημαντικές διαγραφές τόκων και κεφαλαίου

Αφορά στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια με εξασφαλίσεις

Ποσοστό 20-60% του ποσού προς διευθέτηση παραμένει «παγωμένο» για 15 χρόνια

Παρέχει βιώσιμη λύση για τον πελάτη και την Τράπεζα

Κύρια μορφή διευθέτησης το 4ο τρίμηνο του 2018

2.3#ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΩΝ ΑΝΟΙΓΜΑΤΩΝ

Πλειστηριασμοί για μη συνεργάσιμους πελάτες

Πραγματοποιήθηκαν

το **60%** των προγραμματισμένων πλειστηριασμών

Ποσοστό επιτυχίας περίπου

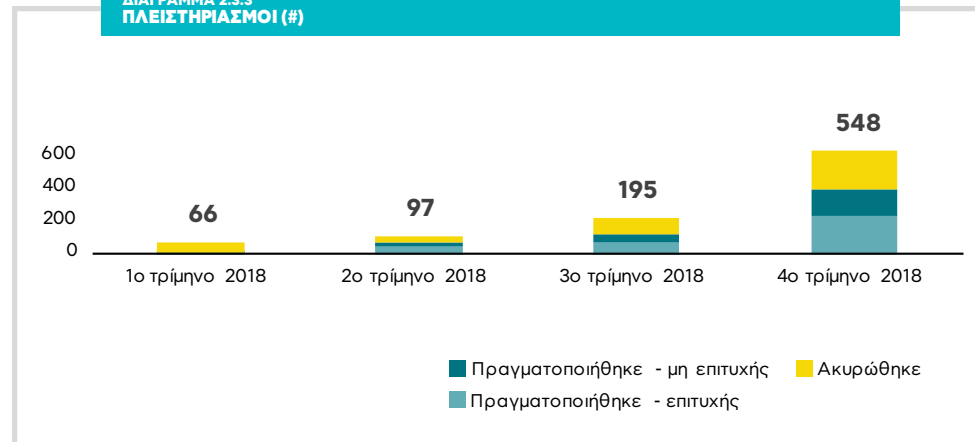
60%

Το μειωμένο αγοραστικό ενδιαφέρον περιορίζει το ποσοστό επιτυχίας

Οι προγραμματισμένοι πλειστηριασμοί για μη συνεργάσιμους πελάτες αυξήθηκαν κατά τη διάρκεια του 2018 (Διάγραμμα 2.3.3). Με εξαίρεση το πρώτο τρίμηνο 2018, όταν οι περισσότεροι πλειστηριασμοί ακυρώθηκαν λόγω της αποχής των συμβολαιογράφων, ~60% όλων των προγραμματισμένων πλειστηριασμών

πραγματοποιήθηκαν, και από αυτούς ένα ποσοστό ~60% ήταν επιτυχείς. Η εφαρμογή του Νόμου 3869 είναι ο πιο σημαντικός λόγος για την ακύρωση ενός πλειστηριασμού, ενώ το μειωμένο αγοραστικό ενδιαφέρον εξακολουθεί να συμβάλλει στον περιορισμό του ποσοστού επιτυχίας των πλειστηριασμών.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.3.3
ΠΛΕΙΣΤΗΡΙΑΣΜΟΙ (#)



Διαχείριση των πελατών που υπάγονται στον Ν. 3869

Συνεργασία των τεσσάρων συστημικών τραπεζών

Κεντροποιημένη βάση δεδομένων για πελάτες στα αρχικά στάδια διαδικασιών του Ν. 3869

Η leading bank διαπραγματεύεται με τον πελάτη

Η πλειοψηφία των πελατών εκφράζει ενδιαφέρον για εξωδικαστικό συμβιβασμό

Η Μονάδα Διευθέτησης Απαιτήσεων Λιανικής δίνει πλέον ιδιαίτερη έμφαση στη **διαχείριση των πελατών βάσει του Νόμου 3869 το 2018**. Στο πλαίσιο μίας διατραπεζικής πρωτοβουλίας που ανέλαβε η Επιτροπή της ΕΕΤ για τα ΜΕΔ, αναπτύχθηκε μία κεντροποιημένη βάση δεδομένων για πελάτες στα αρχικά στάδια των διαδικασιών του Νόμου 3869 και ένα εργαλείο προσομοίωσης για την πρόβλεψη δικαστικών αποφάσεων. Οι τέσσερις συστημικές Τράπεζες συμφώνησαν όσον αφορά τα κριτήρια ανάθεσης του ρόλου της Leading Bank, δηλαδή την τράπεζα με το υψηλότερο εξασφαλισμένο άνοιγμα που θα διαπραγματευτεί με τον πελάτη εκ μέρους όλων των συστημικών τραπεζών. Επίσης συμφωνήθηκε μία προκαθορισμένη προσφορά αναδιάρθρωσης μη εξασφαλισμένων ανοιγμάτων. Τα πρώτα αποτελέσματα αυτής της προσπάθειας είναι πολύ ενθαρρυντικά, με την πλειοψηφία των πελατών να εκφράζουν ενδιαφέρον σε εξωδικαστικούς συμβιβασμούς και ~10% από αυτούς να ολοκληρώνουν εξωδικαστικούς

συμβιβασμούς και παραιτούνται από την αίτηση υπαγωγής τους στον Νόμο 3869.

Τέλος, η Μονάδα Διευθέτησης Απαιτήσεων Λιανικής ολοκλήρωσε **μία μεγάλη πώληση μη εξασφαλισμένων προβληματικών δανείων το 2018**, πουλώντας ~€1,9 δισ. μη εξασφαλισμένων καταναλωτικών δανείων και δανείων προς μικρές επιχειρήσεις (project Earth). Για το 2019 σχεδιάζεται η πώληση περισσότερων προβληματικών δανείων, συμπεριλαμβανομένων των πωλήσεων εξασφαλισμένων δανείων μικρών επιχειρήσεων και μη εξασφαλισμένων δανείων πελατών που έχουν υπαχθεί στον Νόμο 3869.



2.4 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗΣ

Πιο εντατική η αναδιάρθρωση του Δικτύου το 2018

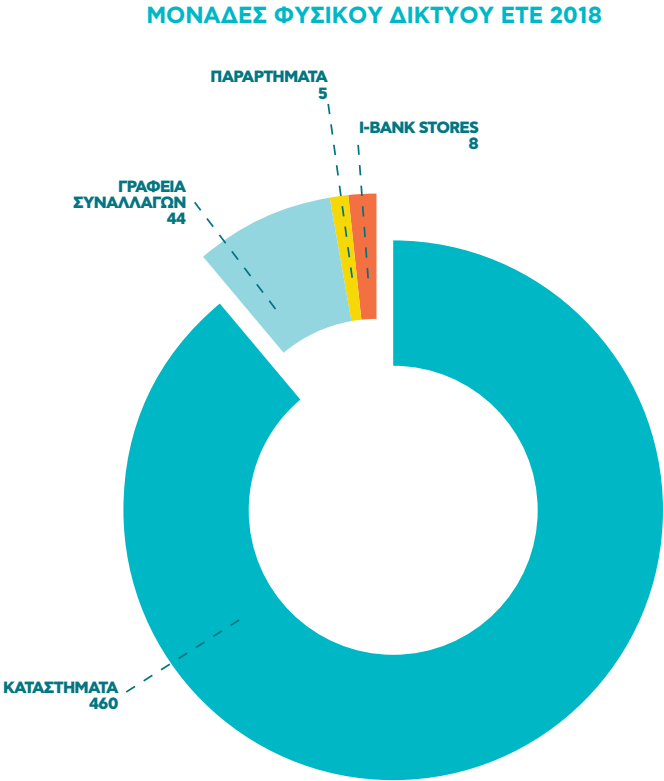
Συγχώνευση

43 Μονάδων που θα ολοκληρωθεί το 2019

Στόχος η βέλτιστη παρουσία των μονάδων της τράπεζας ανά περιοχή

Αναβάθμιση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών με την ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών

Βελτιστοποίηση της λειτουργίας του Δικτύου Καταστημάτων



ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ

Το Δίκτυο Καταστημάτων διατήρησε κατά το 2018 τον κομβικό του ρόλο στην υλοποίηση των στρατηγικών προτεραιοτήτων της Τράπεζας: **ενίσχυση ρευστότητας, αναδιρθρώσεις δανειακού χαρτοφυλακίου, εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων -ιδιωτών και επιχειρήσεων.**

Την 31η Δεκεμβρίου 2018 η Τράπεζα αριθμούσε στο εσωτερικό 460 Καταστήματα, 44 Γραφεία Συναλλαγών, 5 Παραρτήματα και 8 i-bank stores, παρέχοντας ευρεία γεωγραφική και πληθυσμιακή κάλυψη, σε περισσότερους από 6 εκατ. πελάτες.

Κατά το 2018 εντατικοποιήθηκε η αναδιάρθρωση του Δικτύου, με τη συγχώνευση 43 μονάδων, η οποία θα ολοκληρωθεί το τρέχον έτος. Στη βάση των κατευθυντήριων γραμμών του

Προγράμματος Μετασχηματισμού, στόχος είναι η βέλτιστη παρουσία των Μονάδων της Τράπεζας ανά περιοχή και ειδικότερα ο εξορθολογισμός της λειτουργίας του Δικτύου, η παρουσία σε περιοχές σημαντικής οικονομικής δραστηριότητας και η εξοικονόμηση πόρων.

Κατά το 2018, η Τράπεζα επικεντρώθηκε στη βελτιστοποίηση της λειτουργίας του Δικτύου Καταστημάτων, καθώς και στην **αναβάθμιση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών**, μέσω της ενσωμάτωσης των νέων τεχνολογιών στις τραπεζικές εργασίες για περισσότερες δυνατότητες ψηφιακών συναλλαγών, της βελτίωσης των εσωτερικών διαδικασιών και της υιοθέτησης καινοτόμων λύσεων.

Με στόχο τη **βέλτιστη λειτουργία του Δικτύου Καταστημάτων**, έγιναν τα ακόλουθα:



- 1** Ολοκλήρωση της εφαρμογής του πελατοκεντρικού μοντέλου εξυπηρέτησης της πελατείας με στοχοθέτηση ανά τμήμα πελατείας (Ιδιώτες, Premium, Business)
- 2** Σύσταση και λειτουργία κατάλληλα στελεχωμένων ομάδων, σε επιλεγμένα Καταστήματα (Κέντρα Διευθέτησης Απαιτήσεων), για την αποτελεσματικότερη διευθέτηση των οφειλών ιδιωτών
- 3** Σχεδιασμός και πιλοτική εφαρμογή νέου λειτουργικού μοντέλου εξυπηρέτησης επιχειρηματικών πελατών, σε επιλεγμένα Καταστήματα
- 4** Έναρξη κεντροποίησης εργασιών διαχείρισης επιχειρηματικών πιστοδοτήσεων και δανείων λιανικής για την απελευθέρωση χρόνου του προσωπικού των Καταστημάτων
- 5** Έναρξη προγράμματος Galaxy που στοχεύει στην αποσυμφόρση των Καταστημάτων του Δικτύου από το φυσικό αρχείο, προς κεντρική φύλαξη και ψηφιοποίηση

2.4#ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗΣ



Με στόχο την αναβάθμιση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών, υλοποιήθηκαν για το Δίκτυο των Καταστημάτων τα εξής:

■ Στοχοθέτηση αύξησης του δείκτη μετάπτωσης των ταμειακών συναλλαγών προς τα εναλλακτικά Δίκτυα (διαμορφώθηκε σε 68,5% το 2018)

■ Επέκταση σε 399 Καταστήματα του Δικτύου, της δυνατότητας εξυπηρέτησης πελατών μέσω απόδοσης ηλεκτρονικού αριθμού προτεραιότητας (i-bank pass), εφαρμογή που έλαβε παγκόσμια διάκριση καινοτομίας

■ Επέκταση χρήσης της πλατφόρμας ηλεκτρονικής υπογραφής, στα ταμεία όλων των Καταστημάτων του Δικτύου, για ηλεκτρονική αποθήκευση των ταμειακών παραστατικών με παράλληλη μείωση των εκτυπώσεων και του φυσικού αρχείου

■ Υιοθέτηση σύγχρονων ηλεκτρονικών συστημάτων καταγραφής της αξιολόγησης των πελατών κατά την επίσκεψή τους στο Κατάστημα (αύξηση του δείκτη ικανοποίησης κατά 5 ποσοστιαίες μονάδες το 2018)

■ Επέκταση χρήσης του συστήματος ανάγνωσης barcode στα ταμεία όλων των Καταστημάτων του Δικτύου, για την επιτάχυνση των συναλλαγών πληρωμών λογαριασμών Οργανισμών και Επιχειρήσεων

■ Ενίσχυση της αποτελεσματικής λειτουργίας του Δικτύου μέσα από το ειδικό «Τηλεφωνικό Κέντρο Στήριξης Δικτύου 10015», το οποίο μέσα στο 2018 εξυπηρέτησε περισσότερα από 70.000 αιτήματα

Κατά το 2019, στα πλαίσια της υλοποίησης του Στρατηγικού Σχεδίου Μετασχηματισμού της Τράπεζας και με γνώμονα τη διαρκή βελτίωση της λειτουργικής αποτελεσματικότητας του Δικτύου και της παρεχόμενης προς την πελατεία εξυπηρέτησης, θα υλοποιηθούν τα ακόλουθα:

■ Ολοκλήρωση του πλάνου αναδιάρθρωσης του Δικτύου

■ Αναβάθμιση της εικόνας των Καταστημάτων, με στοχευμένες κωροταξικές επεμβάσεις και με τη θεσμοθέτηση υπεύθυνου εικόνας & προβολής σε κάθε Κατάστημα

■ Στήριξη και εμπέδωση της πελατοκεντρικής αντίληψης στο σύνολο του Δικτύου Καταστημάτων

■ Εφαρμογή του νέου λειτουργικού μοντέλου εξυπηρέτησης επιχειρηματικών πελατών, σε επιλεγμένα Καταστήματα σε όλη την Ελλάδα

■ Περαιτέρω εκσυγχρονισμός της λειτουργίας των Καταστημάτων με την υιοθέτηση καινοτόμων λύσεων που αποσκοπούν στην ποιοτικότερη εξυπηρέτηση της πελατείας:

■ ανάπτυξη i-bank corners με Ηλεκτρονικά Δίκτυα Συναλλαγών, εντός του Δικτύου Καταστημάτων, για την ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών και την αποσυμφόρηση των ταμείων

■ αναβάθμιση της πρωτοπόρου υπηρεσίας του ηλεκτρονικού εισιτηρίου, σε i-bank pass plus, ώστε οι πελάτες της Τράπεζας να μπορούν να προγραμματίζουν ηλεκτρονικά, επίσκεψη σε Καταστήματα για εξυπηρέτηση και άλλων αναγκών πέραν των ταμειακών συναλλαγών

■ περαιτέρω ενίσχυση της παρουσίας των εναλλακτικών συναλλακτικών δικτύων και ενεργητική κατεύθυνση των πελατών στη χρήση αυτών βάσει στοχευμένης στρατηγικής ανά τμήμα πελατείας και είδος συναλλαγής

■ επέκταση χρήσης ψηφιακής υπογραφής και σε θέσεις εκτός ταμείου, για αιτήσεις και συμβάσεις

■ σχεδιασμός ηλεκτρονικής πλατφόρμας ανάρτησης και διαχείρισης επιβεβαιωτικών εγγράφων των πελατών

Δράσεις που θα υλοποιηθούν το 2019

Ολοκλήρωση του πλάνου αναδιάρθρωσης του Δικτύου

Αναβάθμιση της εικόνας των καταστημάτων

Στήριξη και εμπέδωση της πελατοκεντρικής αντίληψης στο σύνολο του δικτύου

Εφαρμογή του νέου λειτουργικού μοντέλου επιχειρηματικών πελατών σε επιλεγμένα καταστήματα

Περαιτέρω εκσυγχρονισμός της λειτουργίας των καταστημάτων

Πυλώνες της ψηφιακής στρατηγικής

- Υποστήριξη του πελατοκεντρικού μοντέλου λειτουργίας
- Σχεδιασμός έξυπνων ψηφιακών λύσεων
- Παροχή υψηλής online εξυπηρέτησης
- Ενίσχυση της καινοτομίας και διατήρηση της ανταγωνιστικότητας της Τράπεζας

ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ

Βασικός πυλώνας της ψηφιακής στρατηγικής της Τράπεζας είναι η υποστήριξη του πελατοκεντρικού μοντέλου λειτουργίας, με έμφαση στο σχεδιασμό έξυπνων ψηφιακών λύσεων που ανταποκρίνονται στις σύγχρονες ανάγκες των πελατών, καθώς και την παροχή υψηλής εμπειρίας εξυπηρέτησης συναλλαγών μέσα από όλα τα διαδικτυακά (on line) κανάλια.

Κύρια προτεραιότητα αποτελεί, επίσης, η ενίσχυση της καινοτομίας και η διατήρηση της ανταγωνιστικότητας της Τράπεζας σε ένα περιβάλλον όπου οι νέες τεχνολογίες και οι αλλαγές στο διεθνές κανονιστικό πλαίσιο αυξάνουν τον ανταγωνισμό από νέους παίκτες, όπως οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στον κλάδο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών με χρήση νέων τεχνολογιών (FinTech) και οι μικρές Τράπεζες Λιανικής Τραπεζικής που ιδρύονται τα τελευταία χρόνια παρέχοντας αποκλειστικά online υπηρεσίες (Challenger Banks).

ΚΥΡΙΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΚΑΙ ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ

Στη Διεύθυνση Ψηφιακών Καναλιών της Τράπεζας υπάγονται τα online κανάλια, τα ATM/APS και το κανάλι τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών της Τράπεζας (Contact Center).

ΤΟΜΕΑΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Υπηρεσία Διενέργειας Τραπεζικών Συναλλαγών μέσω Υπολογιστή (i-bank Internet Banking) & Υπηρεσία Διενέργειας Τραπεζικών Συναλλαγών μέσω Κινητού Τηλεφώνου (i-bank Mobile Banking):

Η αύξηση της χρήσης των ηλεκτρονικών καναλιών i-bank Internet & Mobile Banking την τελευταία πενταετία είναι ραγδαία, φτάνοντας σε τετραπλασιασμό στο Internet Banking και σε δεκαπλασιασμό στο Mobile Banking, επιβεβαιώνοντας ότι οι πελάτες της Τράπεζας έχουν εξοικειωθεί με τα οφέλη της ψηφιακής τραπεζικής εξυπηρέτησης. Η τάση συνεχίστηκε και το 2018, με αύξηση των ενεργών χρηστών του Internet Banking κατά 24% και των συναλλαγών τους κατά 11%, ενώ και οι ενεργοί χρήστες του i-bank Mobile Banking σημείωσαν αύξηση 51%, εκτελώντας μέσα στο 2018 74% περισσότερες συναλλαγές σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά.

Δυνατότητα αίτησης δανείου EASI μέσω Internet Banking:

Χαρακτηριστικό παράδειγμα της στρατηγικής της Τράπεζας για τη δημιουργία συνολικής εμπειρίας τραπεζικής εξυπηρέτησης αποκλειστικά μέσω ψηφιακών καναλιών (digital customer journeys) είναι η διάθεση μικροπιστώσεων έως €25.000 σε



πολύ μικρές επιχειρήσεις (πρόγραμμα εγγυήσεων EaSI) μέσω του i-bank Internet Banking. Οι ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις, επαγγελματίες και αυτοαπασχολούμενοι, μπορούν να υποβάλλουν αιτήσεις απευθείας μέσω του Internet Banking χωρίς να επισκεφθούν το Κατάστημα και να παρακολουθήσουν online όλη τη διαδικασία επεξεργασίας του αιτήματός τους έως την έγκριση.

i-bank Pay:

Η Εθνική είναι η μοναδική τράπεζα που διαθέτει ηλεκτρονικό πορτοφόλι με δυνατότητα άμεσων πληρωμών (instant payments), είτε μεταξύ λογαριασμών φυσικών προσώπων (person to person -P2P- πληρωμές), είτε για πληρωμές σε εμπόρους/επιχειρήσεις (person to business -P2B- πληρωμές), το οποίο είναι συνδεδεμένο και με το πρόγραμμα επιβράβευσης της Τράπεζας, go4more. Με εξαιρετικά σύγχρονη εμφάνιση (user interphase - UI) και εμπειρία εξυπηρέτησης (user experience - UX), συνεχώς βελτιώσεις της εφαρμογής και στοχευμένες προσφορές μέσα στη χρονιά, το i-bank Pay σημείωσε αύξηση συναλλαγών 136% και διακρίθηκε σε διεθνή βραβεία καινοτομίας. Συγκεκριμένα, το i-bank Pay κέρδισε το πρώτο βραβείο στην κατηγορία "Best Mobile Payments Initiative" στα διεθνή βραβεία "Banking Technology Awards 2018", καθώς και τον έπαινο "highly commended" στην ίδια κατηγορία στα βραβεία "Paytech Awards 2018", τα οποία διοργανώθηκαν στο Λονδίνο από τον διεθνούς φήμης οργανισμό Informa.

Alipay:

Μέσα στο 2018, η Τράπεζα έδωσε στους πελάτες της τη δυνατότητα να δέχονται

πληρωμές στα i-bank POS (Points of Sale - Σημεία Πώλησης) τους από τη μεγαλύτερη πλατφόρμα ηλεκτρονικών εισπραξών της Κίνας, Alipay, αυξάνοντας την προβολή τους και τις πωλήσεις τους στους χιλιάδες τουρίστες από την Κίνα στη χώρα. Οι επιχειρήσεις-πελάτες της Τράπεζας που δραστηριοποιούνται σε τουριστικές περιοχές αξιοποίησαν τη μοναδική αυτή υπηρεσία, με αποτέλεσμα μέσα σε λίγους μήνες να μετρά ήδη 103 εμπορικά σημεία στην Ελλάδα.

i-bank statements:

Η Τράπεζα προώθησε εντατικά και το 2018 την υπηρεσία i-bank statements (κινήσεις λογαριασμού) για την αντικατάσταση των έντυπων λογαριασμών πιστωτικών καρτών και στεγαστικών/καταναλωτικών δανείων με ηλεκτρονική ειδοποίηση για την έκδοσή τους στον πελάτη. Στο τέλος του έτους, τα έγχαρτα statements σε περισσότερους από 570 χιλιάδες λογαριασμούς πελατών είχαν αντικατασταθεί από ηλεκτρονικά, συμβάλλοντας στην προστασία του περιβάλλοντος και την ψηφιακή εκπαίδευση των πελατών, καθώς και στην εξοικονόμηση σημαντικού κόστους για την Τράπεζα.

Open banking APIs:

Συνεχίζοντας να πρωτοπορεί σε δομικές εξελίξεις στην αγορά, η Εθνική Τράπεζα αναγνώρισε πολύ γρήγορα την αξία των open APIs (Application Programming Interphase - Διεπαφή Προγραμματισμού Εφαρμογών) στο στρατηγικό της σχεδιασμό. Για αυτό και είναι η πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα που επέτρεψε ελεγχόμενη πρόσβαση σε εφαρμογές της σε συνεργάτες της μέσω API, συμβαδίζοντας με τη διεθνή τάση του Open banking. Στο πλαίσιο αυτής της

Άλλες εξελίξεις στην ηλεκτρονική τραπεζική

Δυνατότητα online αίτησης δανείων έως 25.000 ευρώ σε πολύ μικρές επιχειρήσεις

Αύξηση συναλλαγών 136% μέσω του ηλεκτρονικού πορτοφολιού i-bank Pay

Το i-bank Pay βραβεύθηκε ως «Best Mobile Payments Initiative» στα διεθνή βραβεία «Banking Technology Awards»

Οι πελάτες της Τράπεζας μπορούν να δέχονται πληρωμές από την κινεζική πλατφόρμα Alipay

Αντικατάσταση των έγχαρτων κινήσεων λογαριασμών από ηλεκτρονικούς

Ελεγχόμενη πρόσβαση σε εφαρμογές της Τράπεζας μέσω APIs

Αύξηση συναλλαγών 23% μέσω των i-bank Pay Spots

ΡΑΓΔΑΙΑ ΑΥΞΗΣΗ ΤΟΥ I-BANK INTERNET & MOBILE BANKING



2.4#ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗΣ

Μεγαλύτερη χρήση των ATM και APS

Η Τράπεζα είχε 1.467 ATM στο τέλος του 2018 και 143 APS

Το **89,5%** των αναλήψεων μετρητών έγινε μέσω ATM

Αύξηση **29%** της αξίας των καταθέσεων μέσω ATM

Αύξηση **125%** της αξίας των συναλλαγών μέσω APS

Μερίδιο αγοράς **33%** για τις αναλήψεις μέσω ATM και **32%** για τις καταθέσεις

Αναβάθμιση της πλατφόρμας λογισμικού

Ενίσχυση των μέτρων ασφάλειας στο δίκτυο των ATM

Εγκατάσταση self-service kiosks για συναλλαγές internet banking

στρατηγικής, η Τράπεζα έχει αναπτύξει διάφορες κατηγορίες API, οι οποίες είναι διαθέσιμες στη διαδικτυακή πύλη (developer portal) της Εθνικής. Ένα από τα προϊόντα που έχουν αναπτυχθεί είναι το i-bank Pay API, το οποίο χρησιμοποιεί ήδη η Cosmote. Μέσω διασύνδεσης με το API της Τράπεζας, η εφαρμογή της Cosmote εμφανίζει το υπόλοιπο, τις κινήσεις και επιτρέπει τη φόρτιση της προπληρωμένης κάρτας που έχει διαθέσει κατευθείαν σε εφαρμογή της Cosmote για χρήση από τους πελάτες της. Επιπλέον, η Εθνική έχει ήδη συνάψει συνεργασία με τις μεγαλύτερες εταιρείες κατασκευής λογισμικού στην Ελλάδα σε συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (Enterprise Resource Planning - ERP). Μέσω της διασύνδεσης κάθε ERP με το αντίστοιχο API, η επιχείρηση-πελάτης έχει τη δυνατότητα για άμεση πρόσβαση στα υπόλοιπα και τις κινήσεις τραπεζικών λογαριασμών σε πραγματικό χρόνο, δημιουργία κινήσεων σε τραπεζικό λογαριασμό, πληρωμή προμηθευτών, πραγματοποίηση μαζικών πληρωμών, διενέργεια συμψηφιστικών κινήσεων από εταιρικούς τραπεζικούς λογαριασμούς κ.ά. Τέλος, σε συνεργασία με το ίδρυμα πληρωμών Worldbridge και την Epsilon Net, η Εθνική έχει αναπτύξει τη νέα υπηρεσία i-bank Pay B2B powered by PayByBank, η οποία παρέχει έναν ολοκληρωμένο και αξιόπιστο μηχανισμό εξόφλησης τιμολογίων για εμπορικές συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων. Ο πελάτης έχει τη δυνατότητα πληρωμής έναντι υπολοίπου μέσα από οποιοδήποτε κανάλι του διατραπεζικού συστήματος ΔΙΑΣ, με αυτόματη αντιστοίχιση (reconciliation) των πληρωμών με τα τιμολόγια. Με τη συγκεκριμένη υπηρεσία, η εξόφληση των τιμολογίων μπορεί πλέον να γίνεται ευκολότερα, ταχύτερα, με αξιοπιστία, ευελιξία στη διαχείριση και μεγαλύτερο εύρος πληροφόρησης.

i-bank Pay Spots:

Αύξηση συναλλαγών 23% σημειώθηκε και στο δυναμικό δίκτυο σημείων μικρής λιανικής σε όλη την Ελλάδα που υποστηρίζουν την υπηρεσία i-bank Pay Spot για εύκολη και γρήγορη εξόφληση περισσότερων από 150 ειδών λογαριασμών για πληρωμές Δημοσίου

και οργανισμών. Το δίκτυο αριθμεί 1.500 σημεία και επεκτείνεται διαρκώς.

TOMEAS ATM (AUTOMATED TELLER MACHINES - ΑΥΤΟΜΑΤΕΣ ΤΑΜΕΙΟΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΜΗΧΑΝΕΣ)

ATM:

Στο τέλος του 2018, η Τράπεζα αριθμούσε 1.467 ATM (753 εντός Δικτύου Καταστημάτων της Τράπεζας -on site- και 714 εκτός -off site-), διαθέτοντας έτσι ένα εκτενέστατο δίκτυο το οποίο καλύπτει και τις πλέον απομακρυσμένες περιοχές της χώρας. Σημειώνουμε ότι, ενώ το ποσοστό της αγοράς ATM που εκπροσωπεί η Εθνική είναι 26%, το μερίδιο αγοράς της στις συναλλαγές μέσω ATM είναι μεγαλύτερο (33% αναλήψεις και 32% καταθέσεις). Η σωστή διαχείριση του δικτύου ATM από την Τράπεζα επιβεβαιώνεται και από το υψηλό ποσοστό (85%) αξιοποίησης μετρητών από χρηματοπιστωτές στον εφοδιασμό των off-site ATM.

Τα ATM αποτέλεσαν το κυρίαρχο κανάλι που χρησιμοποιούν οι πελάτες για αναλήψεις μετρητών (89,5% των αναλήψεων το 2018 έγιναν από τα ATM έναντι 10,5% από το Κατάστημα), ενώ και οι καταθέσεις στα ATM σημείωσαν σημαντική αύξηση σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά, τόσο ως προς το πλήθος συναλλαγών (+23%) όσο και ως προς την αξία τους (+29%). Σε αυτή την κατεύθυνση σίγουρα συνεισφέρει και το γεγονός ότι η Τράπεζα διαθέτει 803 ATM που δέχονται καταθέσεις χωρίς φάκελο (onsite και off site), 22 εκ των οποίων επιτρέπουν και την ανακύκλωση χαρτονομισμάτων (recycling).

APS:

Το 2018, η Εθνική αριθμούσε 143 APS (Automated Payment Systems - Κέντρα Αυτόματων Πληρωμών), εξυπηρετώντας 23 διαφορετικά είδη πληρωμών. Η αξία των συναλλαγών που διενεργήθηκαν μέσω των APS αυξήθηκε κατά 125% σε σχέση με το 2017.

Smart Safes:

Η Εθνική εισήγαγε τη νέα υπηρεσία Smart Safes για τη διαχείριση εισπράξεων των εταιριών πελατών της. Εγκαθιστώντας αυτά τα μηχανήματα ειδικού τύπου με μηνιαίο οικονομικό τίμημα, οι εταιρείες



μπορούν να διαχειρίζονται με απόλυτη ασφάλεια και άμεση διαθεσιμότητα τα υπόλοιπα των καταθέσεών τους. Μέσα στη χρονιά, εγκαταστάθηκαν ήδη 7 θέσεις smart safes, ενώ αναμένονται άλλες 18 μέσα στο 2019.

Self-Service Kiosks:

Η Τράπεζα εγκατέστησε νέους τύπους μηχανημάτων "Internet Banking" (Τραπεζική μέσω Διαδικτύου) για το κοινό μέσα σε επιλεγμένα καταστήματα. Στα Self-Service Kiosks, οι πελάτες μπορούν να πραγματοποιούν σε πραγματικό χρόνο τις συναλλαγές οι οποίες είναι διαθέσιμες στην πλατφόρμα του i-bank Internet Banking, χωρίς να απαιτείται η εγγραφή τους στην υπηρεσία και η χρήση των αντίστοιχων κωδικών. Η πρόσβαση στις συναλλαγές αυτές γίνεται με ταυτοποίηση του πελάτη μέσω της κάρτας του, κατ'αντιστοιχία με την πρόσβαση στα ATM. Μέσα στο 2018, εγκαταστάθηκαν δύο Self-Service Kiosks στο νέο i-bank Store στο Σύνταγμα, ενώ μέσα στο 2019 αναμένεται η εγκατάσταση μηχανημάτων σε 18 ακόμη Καταστήματα της Τράπεζας.

Αναβάθμιση Υποδομών:

Η Τράπεζα εγκατέστησε ενιαία πλατφόρμα λογισμικού (Multivendor software) για όλα τα ATM του Εθνοδικτύου, ανεξαρτήτως κατασκευαστή, με σκοπό την ενιαία διαχείριση και ανάπτυξη συναλλαγών

μέσω διαδικτύου (web transactions) και τη δυνατότητα διαδραστικής επικοινωνίας με τον πελάτη. Επιπλέον, με στόχο τη διενέργεια προωθητικών ενεργειών μέσω του δικτύου ATM σε επιλεγμένους πελάτες, η Εθνική εισήγαγε την εφαρμογή CX Marketing. Κάθε καμπάνια εμφανίζει στους επιλεγμένους πελάτες συγκεκριμένο μήνυμα στην οθόνη του ATM και συλλέγει την απόκριση του πελάτη. Μέσα στη χρονιά υλοποιήθηκαν δύο καμπάνιες, ενημέρωσης για το Γενικό Κανονισμό για την Προστασία των Δεδομένων (ΓΚΠΔ) και προώθησης της υπηρεσίας i-bank statements, με εξαιρετικά θετική ανταπόκριση.

Ασφάλεια και Πρόληψη συναλλαγών απάτης:

Έχοντας πάντα στο επίκεντρο την ασφάλεια των συναλλαγών των πελατών της, η Τράπεζα ενίσχυσε περαιτέρω το 2018 τα μέτρα ασφαλείας στο δίκτυο των ATM της, με αποτέλεσμα τον περιορισμό των απωλειών σε σχέση με τις επαπειλούμενες απώλειες από περιστατικά skimming (υποκλοπή στοιχείων κάρτας), με το ποσοστό να ανέρχεται σε 2,7%. Το ποσοστό απωλειών προς επαπειλούμενες απώλειες ανήλθε σε 7,2% για τα κανάλια των POS και E-commerce (ηλεκτρονικό εμπόριο) σε εκδότες καρτών και παρόχους των συστημάτων πληρωμών issuing & acquiring).

2.4#ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗΣ

Αναβάθμιση της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών

Περισσότερες από 2,4 εκατ. εισερχόμενες κλήσεις

320.000 εξερχόμενες κλήσεις για την προώθηση 50 καμπανιών

Καινοτόμες λύσεις αυτοματοποιημένων υπηρεσιών

Ανταγωνιστικές Υπηρεσίες

- Αναβαθμισμένες υπηρεσίες i-bank Internet & Mobile Banking το πρώτο εξάμηνο του 2019
- Άνοιγμα λογαριασμού και απόκτηση χρεωστικής κάρτας μέσω κινητού
- Πρόσβαση στο Internet Banking μέσω της χρεωστικής κάρτας
- Δυνατότητα ηλεκτρονικής επικαιροποίησης των προσωπικών στοιχείων τους

TOMEAS CONTACT CENTER

Το Contact Center της Τράπεζας εξυπηρέτησε μέσα στο 2018 περισσότερες από 2,4 εκατομμύρια εισερχόμενες κλήσεις πελατών. Σημαντική ήταν η συνεισφορά του καναλιού και στους στόχους πωλήσεων της Τράπεζας: η ομάδα του Contact Center διενήργησε 320.000 εξερχόμενες επικοινωνίες για την προώθηση 50 καμπανιών που αφορούσαν προϊόντα και υπηρεσίες της Τράπεζας, σε στοχευμένο πελατολόγιο. Για την αναβάθμιση της εξυπηρέτησης της πελατείας και την αποτελεσματική διαχείριση μεγάλου όγκου εργασιών έχουν υιοθετηθεί καινοτόμες λύσεις αυτοματοποιημένων υπηρεσιών μέσω της Φωνητικής Πύλης 181818 και της εφαρμογής Φυσικού Διαλόγου (NLU). Το 47% των αιτημάτων για άμεση παράδοση Smart PIN καρτών (Self Service PIN delivery) που απευθύνθηκαν στο Contact Center το 2018 εξυπηρετήθηκαν μέσω του NLU, εξοικονομώντας χρόνο τόσο για το Contact Center, όσο και για τους ίδιους τους πελάτες, αναβαθμίζοντας την εμπειρία εξυπηρέτησής τους.

ΝΕΑ ΕΡΓΑ

Το πρώτο εξάμηνο του 2019 θα είναι διαθέσιμες οι αναβαθμισμένες και εξαιρετικά ανταγωνιστικές υπηρεσίες i-bank Internet & Mobile Banking. Με σύγχρονο σχεδιασμό, βέλτιστο UI/UX σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα, νέες λειτουργικότητες και υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας για τον πελάτη, όπως το εργαλείο Personal Financial Management, που διευκολύνει την «έξυπνη» διαχείριση των οικονομικών του πελάτη, την προσωποποιημένη κατηγοριοποίηση των δαπανών του και τη δημιουργία προϋπολογισμού (budgets). Επιπλέον, με στόχο τη βελτιστοποίηση της εμπειρίας εξυπηρέτησης και των digital customer journeys, η Τράπεζα θα διαθέσει νέες δυνατότητες, όπως:

- το Digital Customer Onboarding μέσω κινητού, ώστε ένας νέος ή υφιστάμενος πελάτης να ανοίγει λογαριασμό, να αποκτά χρεωστική κάρτα (debit card) και κωδικούς Internet & Mobile Banking, χωρίς να χρειάζεται να επισκεφθεί το Κατάστημα,
- την πρόσβαση στο Internet Banking σε πελάτες που δεν είναι εγγεγραμμένοι στην υπηρεσία, μέσω της χρεωστικής κάρτας τους
- πλατφόρμα ηλεκτρονικής ανάρτησης εγγράφων (document upload) που θα δίνει τη δυνατότητα στους ιδιώτες πελάτες να επικαιροποιήσουν/αλλάξουν ηλεκτρονικά τα προσωπικά τους στοιχεία στην Τράπεζα (π.χ. αλλαγή διεύθυνσης ή τηλεφώνου) και αντίστοιχα στις εταιρίες-πελάτες τη

δυνατότητα να αποστέλλουν έγγραφα (π.χ. νομιμοποιητικά έγγραφα), χωρίς να χρειάζεται να επισκεφθούν το Κατάστημα

Επιπλέον, η Εθνική θα αναβαθμίσει την εφαρμογή παρακολούθησης ATM (GASPER VANTAGE) σε APTRA Vision και θα εμπλουτίσει το μενού των συναλλαγών πληρωμών μέσω των APS. Σταδιακά και μέχρι το 2021 θα υπάρξει σημαντική αύξηση του αριθμού των APS, Self Service Kiosks, Smart Safes, καθώς και περαιτέρω ανανέωση του δικτύου των ATM της Τράπεζας, με δυνατότητες τελευταίας τεχνολογίας (οθόνες αφής, NFC readers κ.ά.).

ΜΕΣΟΠΡΟΘΕΣΜΟΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

Βασικός στόχος της στρατηγικής ψηφιακών καναλιών της Τράπεζας είναι η περαιτέρω ενίσχυση της μετάπτωσης συναλλαγών από τα φυσικά στα ψηφιακά κανάλια. Με την ενδυνάμωση της χρήσης των ψηφιακών τραπεζικών καναλιών (digital engagement) των πελατών και τη μεταφορά απλών συναλλαγών από τα Καταστήματα στα ηλεκτρονικά κανάλια, συνεισφέρουμε τόσο στη βελτίωση της εμπειρίας εξυπηρέτησής των πελατών, όσο και στη μείωση του κόστους.

Συνολικά την προηγούμενη χρονιά, το 80% των συναλλαγών των πελατών πραγματοποιήθηκε μέσα από τα ηλεκτρονικά κανάλια της Τράπεζας (ATM, APS, Internet & Mobile Banking). Αναλυτικότερα, 87% των μεταφορών και 64% των πληρωμών εκτελέστηκαν μέσω ηλεκτρονικών καναλιών, ενώ για

τις χρηματιστηριακές συναλλαγές τους, οι πελάτες επέλεξαν το Internet Banking (58%) και το Contact Center (20%) της Τράπεζας.

Βασικό στόχο αποτελεί επίσης η εντατικότερη υιοθέτηση “mobile first” στρατηγικής, καθώς η χρήση του κινητού γιγαντώνεται κάθε χρόνο και εξελίσσεται διεθνώς στο κύριο μέσο για την ενημέρωση των πελατών και την εκτέλεση καθημερινών απλών συναλλαγών. Σε αυτή την κατεύθυνση, η Τράπεζα εστιάζει στην αύξηση των χρηστών του i-bank Mobile Banking, στην ενίσχυση της χρήσης του κινητού τηλεφώνου για τραπεζικές συναλλαγές (mobile engagement) με υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας και στοχευμένες ειδοποιήσεις/προσφορές, στη διάθεση υπηρεσιών πρώτα στο κινητό (όπως το εργαλείο Personal Financial Management), καθώς και στις πωλήσεις απλών τραπεζικών και τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων μέσω κινητού.

ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ

Η Εθνική σταθερά πρωτοπορεί στον τομέα της ανάπτυξης νέων υπηρεσιών και προϊόντων στους πελάτες της, αξιοποιώντας τις νέες τεχνολογίες και προσφέροντας καινοτόμες για την ελληνική αγορά λύσεις. Πέραν τούτου, όμως, η Τράπεζα επενδύει και στην ενίσχυση του νέου οικοσυστήματος καινοτομίας στη χώρα, αλλά και στη διάδοση της καινοτομίας και την «ψηφιακή (digital) εκπαίδευση» των πελατών της.

Πρόγραμμα “be finnovative”

Μέσα στο 2018 ολοκληρώθηκε ο δεύτερος κύκλος του προγράμματος επιχειρηματικής επιτάχυνσης be finnovative. Πρόκειται για ένα εντατικό πρόγραμμα επιχειρηματικής επιτάχυνσης που απευθύνεται σε φοιτητές, επαγγελματίες, στελέχη επιχειρήσεων και γενικότερα σε οποιονδήποτε θέλει να αναπτύξει την ιδέα ή τη μεθοδολογία του σε ένα βιώσιμο επιχειρηματικό μοντέλο στον αναπτυσσόμενο κλάδο των FinTech. Είχε συνολική διάρκεια είκοσι τέσσερις (24) εβδομάδες και παρείχε σε οκτώ (8) επιλεγμένες ομάδες και startup εξειδικευμένη επιχειρηματική και

τεχνολογική συμβουλευτική από εμπειρα στελέχη, εργαστήρια για την ανάπτυξη ειδικών δεξιοτήτων, καθώς και γραφειακές εγκαταστάσεις και άλλες δωρεάν υπηρεσίες.

Το πρόγραμμα έληξε το Μάιο του 2018 με το Demo Day, μια ανοικτή εκδήλωση με απονομή χρηματικών βραβείων, όπου όλες οι ομάδες παρουσιάζουν τις λύσεις τους στα στελέχη της Τράπεζας και την επενδυτική κοινότητα.

Δύο εκ των ομάδων, η ομάδα Kalepso, η οποία αναπτύσσει μία τεχνολογία επανακρυπτογράφησης ευαίσθητων δεδομένων με σκοπό να προσφέρει επιπρόσθετη ασφάλεια στο cloud, και η ομάδα Plustic, η οποία παρέχει λύσεις ψηφιακών κουπονιών για προσωπικό επιχειρήσεων, προχώρησαν στη διερεύνηση πιλοτικού προγράμματος με την Διεύθυνση Κυβερνοασφάλειας & Διακυβέρνησης Δεδομένων και τη Διεύθυνση Ψηφιακών Καναλιών της Εθνικής Τράπεζας, αντίστοιχα.

Επιπλέον, στο πλαίσιο του προγράμματος be finnovative, από τις 30 Νοεμβρίου έως τις 2 Δεκεμβρίου 2018 η Εθνική Τράπεζα διοργάνωσε με μεγάλη επιτυχία το **NBG i-bank #fintech 3.0 crowdhackathon**, ένα μααραθώνιο προγραμματισμού εστιασμένο στην αναζήτηση καινοτόμων εφαρμογών και επιχειρηματικών μοντέλων στο FinTech.

i-bank stores

Τα i-bank stores αποτελούν καινοτόμους πολυχώρους ηλεκτρονικής τραπεζικής εξυπηρέτησης, εφοδιασμένους με υποδομές τελευταίας τεχνολογίας, όπου παρουσιάζονται όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες i-bank και οι πελάτες εκπαιδεύονται στη χρήση και τα πλεονεκτήματα της digital τραπεζικής εξυπηρέτησης.

Μέσα στο 2018 το δίκτυο των i-bank stores επεκτάθηκε με την προσθήκη δύο νέων πολυχώρων, στην Ξάνθη και την πλατεία Συντάγματος στην Αθήνα. Επιπρόσθετα, οι πωλήσεις προϊόντων αιχμής της Τράπεζας μέσω των i-bank stores σημείωσαν αύξηση 116% σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά. Στόχος της Τράπεζας μέσα στην επόμενη χρονιά είναι η περαιτέρω αύξηση των πωλήσεων προϊόντων αιχμής μέσω των i-bank stores.

Στρατηγικοί στόχοι

- Περαιτέρω αύξηση της χρήσης ψηφιακών καναλιών
- Πιο εντατική υιοθέτηση του «mobile first»

Καινοτομία

Πρόγραμμα επιχειρηματικής επιτάχυνσης be finnovative

Εκπαίδευση πελατών στα i-bank stores

Στόχος η περαιτέρω αύξηση των πωλήσεων προϊόντων μέσω των i-bank stores



2.5 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΟΜΙΛΟΥ



ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΔΟΜΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ

Η διαχείριση και ο έλεγχος κινδύνων διαδραματίζει θεμελιώδη ρόλο στη συνολική στρατηγική του Ομίλου, με σκοπό αφενός την ουσιαστική διαχείριση των κινδύνων για τον οργανισμό και αφετέρου την εναρμόνιση με τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις.

Ο Όμιλος στοχεύει στην υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών αναφορικά με τη διακυβέρνηση κινδύνων, λαμβάνοντας υπόψη όλες τις σχετικές οδηγίες και κανονιστικές απαιτήσεις, όπως ορίζονται από την Επιτροπή της Βασιλείας για την Τραπεζική Εποπτεία, την Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών, την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα / Ενιαίος Εποπτικός Μηχανισμός (ΕΕΜ), την Τράπεζα της Ελλάδος και την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, καθώς και αποφάσεις των αρμόδιων αρχών που εποπτεύουν τις εταιρείες του Ομίλου.

Η Εθνική Τράπεζα διαχειρίζεται τους κινδύνους μέσω μιας δομημένης και διαβαθμισμένης προσέγγισης, η οποία βασίζεται σε διάφορους φορείς διακυβέρνησης, εσωτερικές πολιτικές και διαδικασίες και στο πλαίσιο ελέγχου.

Το Διοικητικό Συμβούλιο φέρει την τελική ευθύνη για τη θέση κινδύνου της Εθνικής Τράπεζας. Δίνει την τελική έγκριση για τη στρατηγική και τη διάθεση ανάληψης κινδύνων και παρακολουθεί την αποτελεσματικότητα της διακυβέρνησης και διαχείρισης κινδύνων που προτείνονται από τις δύο εξειδικευμένες επιτροπές του: την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων του ΔΣ και την Επιτροπή Ελέγχου του ΔΣ. Η Εκτελεστική Επιτροπή της Τράπεζας και άλλες εκτελεστικές επιτροπές είναι υπεύθυνες για τις καθημερινές διαχειριστικές ενέργειες και τον συντονισμό της επιχείρησης. Ο Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου είναι μέλος της Εκτελεστικής Επιτροπής. Ο Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης Κινδύνων έχει άμεση πρόσβαση στο ΔΣ, έχει

εξουσιοδοτηθεί να λαμβάνει αποφάσεις για εκτελεστικά θέματα σχετικά με τη διαχείριση κινδύνων και είναι επικεφαλής της μονάδας διαχείρισης κινδύνων. Η μονάδα διαχείρισης κινδύνων περιλαμβάνει εξειδικευμένες ομάδες ανά τύπο κινδύνου. Οι ομάδες διαχείρισης κινδύνων διεξάγουν καθημερινές δραστηριότητες διαχείρισης κινδύνων σύμφωνα με πολιτικές και διαδικασίες που έχουν εγκριθεί από την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων, την Εκτελεστική Επιτροπή και άλλες εκτελεστικές επιτροπές. Το σχετικό πλαίσιο βασίζεται στο τυπικό μοντέλο των τριών γραμμών άμυνας του κλάδου (βλ. παρακάτω). Τέλος, οι δραστηριότητες της μονάδας διαχείρισης κινδύνων υποστηρίζονται από υποκείμενα συστήματα και υποδομές, καθώς και από την κουλτούρα διαχείρισης κινδύνων, η οποία θεωρείται ως βασική συνιστώσα της αποτελεσματικής διαχείρισης κινδύνων, με το Διοικητικό Συμβούλιο και την ανώτατη διοίκηση να δίνουν τον τόνο και το παράδειγμα.

Ως εκ τούτου, υπάρχουν τέσσερα επίπεδα σχετικά με τη Διαχείριση Κινδύνων, τα οποία όλα καταλήγουν στο Διοικητικό Συμβούλιο:

Η δομή διαχείρισης κινδύνων του Ομίλου

- Το ΔΣ δίνει την τελική έγκριση για τη στρατηγική και τη διάθεση ανάληψης κινδύνων
- Η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων και η Επιτροπή Ελέγχου του ΔΣ υποβάλλουν τις προτάσεις
- Η Εκτελεστική Επιτροπή της Τράπεζας και άλλες εκτελεστικές επιτροπές είναι υπεύθυνες για την καθημερινή διαχείριση
- Ο Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης Κινδύνων λαμβάνει αποφάσεις για εκτελεστικά θέματα

Η μονάδα Διαχείρισης Κινδύνων περιλαμβάνει εξειδικευμένες ομάδες ανά τύπο κινδύνων

2.5#ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΟΜΙΛΟΥ

Διπλή λειτουργία της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων

Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων του ΔΣ

Επιτροπή του ΔΣ αρμόδια για τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια/ανοίγματα

1. ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΚΑΙ ΕΓΚΡΙΣΗ

Στην κορυφή, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου είναι υπεύθυνα για την εποπτεία και έγκριση των δομών διακυβέρνησης της Εθνικής Τράπεζας, διασφαλίζοντας την ύπαρξη κατάλληλων πλαισίων και πολιτικών για την αποτελεσματική διοίκηση της Τράπεζας.

2. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΕΛΙΚΗ ΕΓΚΡΙΣΗ

Στο επίπεδο της εκτελεστικής διοίκησης (Εκτελεστική Επιτροπή του ΔΣ και οι άλλες εκτελεστικές επιτροπές) αποφασίζονται οι ενέργειες διαχείρισης, δίνεται η τελική έγκριση για τα παραγόμενα και παρουσιαζόμενα υλικά και συντονίζεται, με ενεργητικό τρόπο, η Τράπεζα.

3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΠΛΑΙΣΙΟ

Υπάρχουν διαδικασίες και μεθοδολογίες που καθοδηγούν στη διαχείριση κινδύνων, π.χ. διαδικασίες έγκρισης πιστώσεων, ανάπτυξη και επικύρωση υποδειγμάτων, αξιολογήσεις προϊόντων.

4. ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ

Το επίπεδο εκτέλεσης είναι υπεύθυνο για την εφαρμογή των πλαισίων, των υποδειγμάτων και των πολιτικών που ορίζονται από τα προαναφερθέντα επίπεδα και παρέχει στο Διοικητικό Συμβούλιο και στις εκτελεστικές επιτροπές σχετικές αναλύσεις και αποτελέσματα στα οποία βασίζουν τις αποφάσεις τους.

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΤΟΥ ΔΣ

Ο Όμιλος έχει προσδιορίσει σαφώς τη διάθεση ανάληψης κινδύνων και έχει σχεδιάσει τη στρατηγική και την πολιτική διαχείρισής τους. Την τελική ευθύνη για τη σύνθεση και τήρηση αυτού του γενικού πλαισίου διαχείρισης κινδύνων, σε επίπεδο Ομίλου, έχει το Διοικητικό Συμβούλιο (εφεξής ΔΣ) και πιο συγκεκριμένα η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων του ΔΣ (ΕΔΚ), με τη συνδρομή της Επιτροπής Ελέγχου.

Η ΕΔΚ διαμορφώνει και υποβάλλει προς έγκριση στο ΔΣ τη στρατηγική και τη διάθεση ανάληψης κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου σε ετήσια βάση και παρακολουθεί την κατάλληλη γνωστοποίησή τους σε όλη την Τράπεζα. Επίσης, θέτει τις αρχές και εγκρίνει την πολιτική διαχείρισης κινδύνων και παράλληλα εποπτεύει την καταλληλότητα της διαχείρισής τους. Η ΕΔΚ έχει την ευθύνη να εξετάζει αναφορές και να αξιολογεί την συνολική έκθεση σε κίνδυνο της Τράπεζας και του Ομίλου σε τακτική βάση, λαμβάνοντας υπόψη την εγκεκριμένη στρατηγική ανάληψης κινδύνων και το επιχειρηματικό σχέδιο του Ομίλου, καθώς και να διατυπώνει προτάσεις και να εισηγείται διορθωτικές ενέργειες προς το ΔΣ για οποιοδήποτε θέμα εμπίπτει στα καθήκοντά της. Οι προτάσεις κατατίθενται στην Επιτροπή από τον Γενικό Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου.

Η Επιτροπή έχει διπλή αποστολή. Λειτουργεί α) ως Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων του ΔΣ και β) ως Επιτροπή του ΔΣ αρμόδια για τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια/ανοίγματα (ΜΕΔ/ΜΕΑ), όπως ορίζεται στην παράγραφο 8 του άρθρου 10 του Ν. 3864/2010, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

Η Επιτροπή συνεδριάζει τακτικά τουλάχιστον σε μηνιαία βάση και εκτάκτως, όποτε κρίνεται σκόπιμο από τον Πρόεδρο αυτής.

Κατά τη διάρκεια του 2018, η Επιτροπή συνεδρίασε δεκατρείς φορές. Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της και κατά τη διάρκεια του έτους, η Επιτροπή ενημερώθηκε διεξοδικά και σε τακτική βάση για ζητήματα διαχείρισης κινδύνων, όπως τα μοντέλα πιστωτικού κινδύνου σύμφωνα με το ΔΠΧΑ 9, τα αποτελέσματα προσομοιώσεων ακραίων καταστάσεων, το πρόγραμμα διάθεσης ανάληψης κινδύνου και τα αποτελέσματα της εσωτερικής διαδικασίας αξιολόγησης της επάρκειας κεφαλαίου (ICAAP) και της εσωτερικής διαδικασίας αξιολόγησης της επάρκειας ρευστότητας (ILAAP) για το 2018. Επίσης, η Επιτροπή ενημερώθηκε εκτενώς για θέματα σχετικά με ΜΕΔ/ΜΕΑ.

Επιπρόσθετα, η Επιτροπή υπέβαλε προς έγκριση στο ΔΣ το Σχέδιο Ανάκαμψης του Ομίλου για το 2018 και Πολιτικές σχετικές με τις κατάλληλες εσωτερικές λειτουργίες του Ομίλου, όπως τα πλαίσια ILAAP και ICAAP, τις επικαιροποιημένες Πολιτικές Κινδύνων Αγοράς και Ρευστότητας και τις Πολιτικές σχετικές με το ΔΠΧΑ 9, την Πολιτική Αποεπένδυσης ΜΕΑ, την Πολιτική Ταξινόμησης ΜΕΑ & Ρυθμίσεων, τις Πιστωτικές Πολιτικές για το Χαρτοφυλάκιο Λιανικής Τραπεζικής και το Επιχειρηματικό Χαρτοφυλάκιο. Επιπλέον, η Επιτροπή ενέκρινε σε τριμηνιαία βάση την Έκθεση προς την ΤτΕ για τη διαχείριση των δανείων σε καθυστέρηση - μη εξυπηρετούμενων δανείων, σύμφωνα με την ΠΕΕ 42.

Η Επιτροπή, από 19 Δεκεμβρίου 2013, αποτελείται αποκλειστικά από μη εκτελεστικά μέλη του ΔΣ, τα οποία είναι τουλάχιστον τρία σε αριθμό και στην πλειοψηφία τους (συμπεριλαμβανομένου του Προέδρου) είναι ανεξάρτητα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, σύμφωνα με τον ορισμό της ανεξαρτησίας που περιλαμβάνεται στον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας, ενώ ένα μέλος είναι ο εκπρόσωπος του ΤΧΣ στο ΔΣ. Τα μέλη και ο Πρόεδρος της Επιτροπής ορίζονται από το ΔΣ της Τράπεζας κατόπιν

εισηγήσεων της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων. Όλα τα μέλη πρέπει να διαθέτουν επαρκείς γνώσεις και εμπειρία σε τραπεζικά και χρηματοοικονομικά θέματα, ενώ ένα τουλάχιστον μέλος θα πρέπει να διαθέτει σημαντική εμπειρία στη διαχείριση κινδύνων και κεφαλαίου, καθώς επίσης να είναι εξοικειωμένο με το εθνικό και διεθνές κανονιστικό πλαίσιο. Επίσης, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 76 της Οδηγίας (ΕΕ) 2013/36, όλα τα μέλη της Επιτροπής διαθέτουν επαρκείς γνώσεις, ικανότητες και εμπειρία ώστε να κατανοούν πλήρως και να παρακολουθούν τη διάθεση ανάληψης και τη στρατηγική κινδύνων.

Τον Ιανουάριο 2017, ο κανονισμός λειτουργίας της Επιτροπής τροποποιήθηκε, ώστε να περιλαμβάνει τη διπλή αποστολή της, δηλαδή τη λειτουργία της α) ως Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων του ΔΣ και β) ως Επιτροπή του ΔΣ αρμόδια για τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια/ανοίγματα (ΜΕΔ/ΜΕΑ) όπως ορίζεται στην παράγραφο 8 του άρθρου 10 του Ν. 3864/2010, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει. Ο κανονισμός λειτουργίας της επικαιροποιήθηκε περαιτέρω τον Φεβρουάριο 2019 και είναι διαθέσιμος στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (ενότητα: Ο Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση / Διοικητικό Συμβούλιο / Επιτροπές).

Σύνθεση της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων

Αποτελείται αποκλειστικά από μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ.

Η πλειοψηφία είναι ανεξάρτητα μέλη του Δ.Σ.

Τα μέλη και ο Πρόεδρος ορίζονται κατόπιν εισηγήσεων της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης & Υποψηφιοτήτων

Όλα τα μέλη πρέπει να διαθέτουν επαρκείς γνώσεις και εμπειρία σε τραπεζικά θέματα

Τουλάχιστον ένα μέλος πρέπει να διαθέτει σημαντική εμπειρία στη διαχείριση κινδύνων

2.5#ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΟΜΙΛΟΥ

Τρεις «γραμμές άμυνας» στη διαχείριση κινδύνων

Πρώτη γραμμή:
Μονάδες ανάληψης κινδύνου (π.χ. μονάδες χορήγησης πιστώσεων)

Δεύτερη γραμμή:

- Τρεις ανεξάρτητες μονάδες πιστοδοτήσεων με δικαίωμα αρνησικυρίας
- Τρεις Μονάδες Διαχείρισης Κινδύνων
- Ανεξάρτητη Μονάδα Επικύρωσης Υποδειγμάτων

Τρίτη γραμμή:
Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας και του Ομίλου

ΟΙ “ΤΡΕΙΣ ΓΡΑΜΜΕΣ ΑΜΥΝΑΣ” ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΟΥ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ

Η διαχείριση κινδύνων του Ομίλου εκτείνεται σε τρία διαφορετικά επίπεδα, προκειμένου να δημιουργηθούν τρεις γραμμές άμυνας, ως εξής:

• ΠΡΩΤΗ ΓΡΑΜΜΗ:

Οι μονάδες ανάληψης κινδύνου (π.χ. μονάδες χορήγησης πιστώσεων, Διεύθυνση Διαχείρισης Διαθεσίμων και Χρηματαγοράς) είναι υπεύθυνες για την εκτίμηση και ελαχιστοποίηση των κινδύνων για δεδομένο επίπεδο αναμενόμενης απόδοσης, θεσπίζοντας και εφαρμόζοντας εσωτερικούς κανόνες και ελέγχους στην τρέχουσα επιχειρηματική δραστηριότητα.

• ΔΕΥΤΕΡΗ ΓΡΑΜΜΗ:

Οι τρεις Μονάδες Πιστοδοτήσεων (υπό τον Γενικό Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων), οι οποίες είναι ανεξάρτητες από τις υπηρεσίες χορήγησης πιστώσεων, εμπλέκονται στη διαδικασία έγκρισης. Διενεργούν αμερόληπτο έλεγχο του αναλαμβανόμενου κινδύνου και έχουν δικαίωμα αρνησικυρίας.

Οι τρεις Μονάδες Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου και η ανεξάρτητη Μονάδα Επικύρωσης Υποδειγμάτων εντοπίζουν, παρακολουθούν και ποσοτικοποιούν τους κινδύνους (συμπεριλαμβανομένου του κινδύνου υποδειγμάτων) σε επίπεδο χαρτοφυλακίου ή εταιρείας. Επιπλέον, συνδράμουν άλλες μονάδες ανάληψης κινδύνων (πιστοδοτικές και άλλες μονάδες) και επιβεβαιώνουν την εφαρμογή κατάλληλων εργαλείων τιμολόγησης και διαχείρισης κινδύνων.

Επιπλέον σε αυτό το επίπεδο:

• Η μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου επιβλέπει την κανονιστική συμμόρφωση σε ολόκληρη την Τράπεζα και τον Όμιλο και διασφαλίζει, μέσω παρακολούθησης, παροχής συμβουλών και εκπαίδευσης, ότι οι μονάδες τηρούν τις κανονιστικές και άλλες απαιτήσεις συμμόρφωσης.

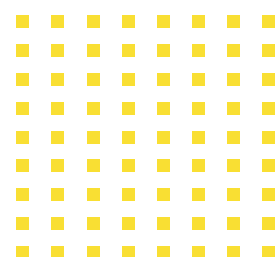
• Η μονάδα Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης διασφαλίζει ότι όλοι οι έλεγχοι στην παραγωγή και μετάδοση χρηματοοικονομικών πληροφοριών είναι επαρκείς και λειτουργούν σωστά σε ολόκληρο τον Όμιλο.

• Οι Διευθύνσεις Νομικών Υπηρεσιών, Οργάνωσης, Κυβερνοασφάλειας & Διακυβέρνησης Δεδομένων του Ομίλου και Ασφάλειας του Ομίλου, συνεργάζονται με τη Διαχείριση Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου, παρέχουν καθοδήγηση, κατάλληλα εργαλεία, μεθοδολογίες και εποπτεία, λειτουργώντας ως μονάδες ελέγχου για συγκεκριμένες υποκατηγορίες λειτουργικού κινδύνου (π.χ. νομικού, Τεχνολογιών της Πληροφορίας και της Επικοινωνίας), και εξασφαλίζουν τη συνέχιση της λειτουργίας της Τράπεζας και το μετριασμό των φυσικών απειλών.

• ΤΡΙΤΗ ΓΡΑΜΜΗ:

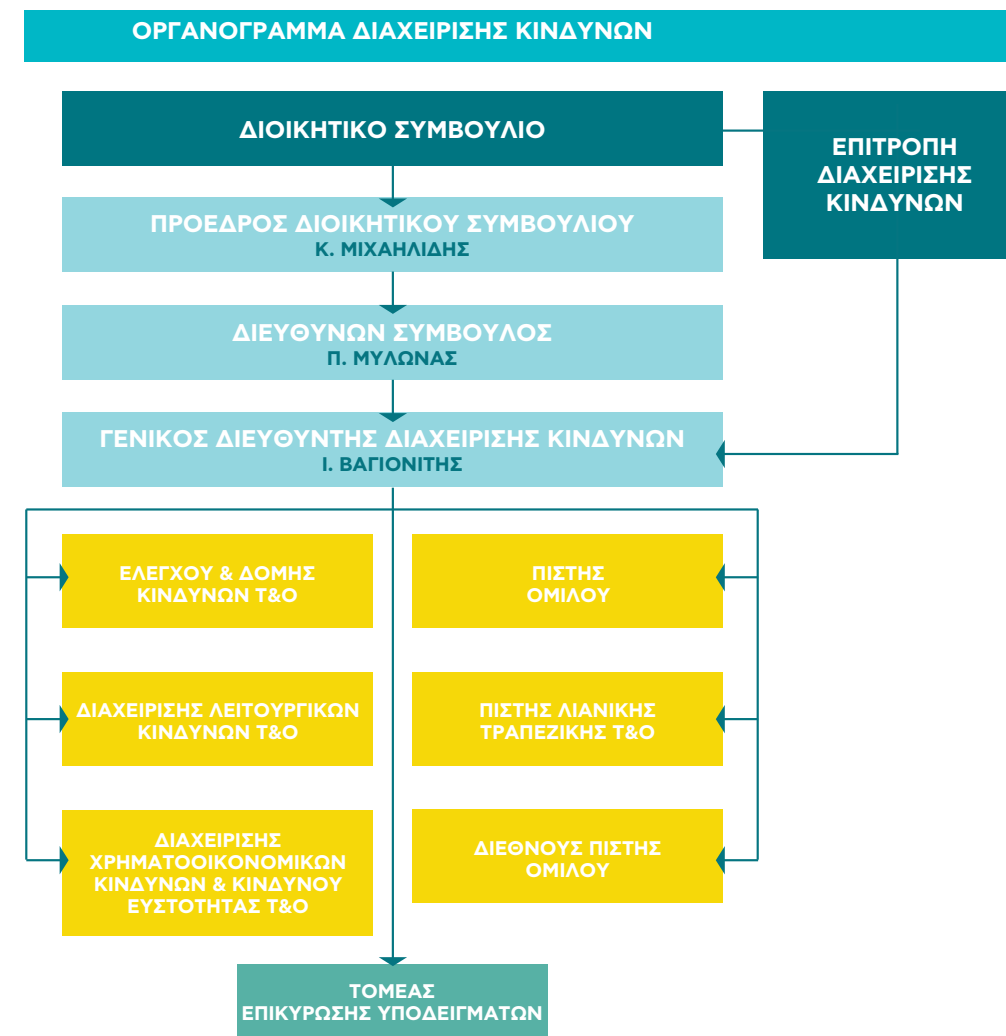
Η μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας και του Ομίλου, η οποία αναφέρει απευθείας στο Διοικητικό Συμβούλιο, μέσω της Επιτροπής Ελέγχου, συμπληρώνει το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων, δρώντας ως ένα ανεξάρτητο ελεγκτικό όργανο και επικεντρώνεται στην αποτελεσματικότητα του πλαισίου διαχείρισης κινδύνων και του περιβάλλοντος ελέγχου.

Τα καθήκοντα και οι αρμοδιότητες όλων των παραπάνω γραμμών άμυνας ορίζονται και διακρίνονται με σαφήνεια, ενώ οι σχετικές Μονάδες διαθέτουν επαρκή ανεξαρτησία.



Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Το οργανόγραμμα και οι γραμμές διοικητικής αναφοράς της λειτουργίας Διαχείρισης Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας απεικονίζονται στο παρακάτω σχήμα. Ο Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης Κινδύνων αναφέρεται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο, έχει άμεση πρόσβαση στην ΕΔΚ και είναι ο κύριος εισηγητής της.



Οι μονάδες διαχείρισης κινδύνων των θυγατρικών του Ομίλου συντονίζονται από τη Διεύθυνση Ελέγχου και Δομής Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου (ΔΕΔΟΚΤ&Ο), τη Διεύθυνση Διαχείρισης Χρηματοοικονομικών Κινδύνων και Κινδύνου Ρευστότητας της Τράπεζας και του Ομίλου (ΔΔΧΚΚΡΤ&Ο) και τη Διεύθυνση Διαχείρισης Λειτουργικών Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας (“ΔΔΛΚΟ”), των οποίων προΐσταται ο Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου. Επιπλέον, λειτουργεί

ανεξάρτητη Μονάδα Επικύρωσης Υποδειγμάτων, η οποία αναφέρεται απευθείας στον Γενικό Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων.

Οι τρεις Μονάδες Πιστοδοτήσεων (υπό τον Γενικό Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων), οι οποίες είναι ανεξάρτητες από τις υπηρεσίες χορήγησης πιστώσεων, εμπλέκονται στη διαδικασία έγκρισης. Εκτελούν αντικειμενικό έλεγχο του αναλαμβανόμενου κινδύνου και έχουν το δικαίωμα αρνησικυρίας.

2.5#ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΟΜΙΛΟΥ

Διακυβέρνηση διαχείρισης λειτουργικού κινδύνου (ΔΛΚ)

Στόχος η διαχείριση του λειτουργικού κινδύνου εντός τυποποιημένου πλαισίου

Η Επιτροπή Λειτουργικού Κινδύνου παρακολουθεί το Πλαίσιο ΔΛΚ

Η Μονάδα ΔΛΚ του Ομίλου είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση και τον συντονισμό

ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

Η Διαχείριση Λειτουργικού Κινδύνου υποστηρίζεται από κατάλληλη οργανωτική δομή με σαφώς οριοθετημένους ρόλους και αρμοδιότητες που βασίζονται στο μοντέλο των τριών γραμμών άμυνας. Η Διακυβέρνηση λειτουργικού κινδύνου στοχεύει να διασφαλίσει ότι όλοι οι εμπλεκόμενοι φορείς της Τράπεζας, συμπεριλαμβανομένων του Διοικητικού Συμβουλίου, της Εκτελεστικής και Ανώτερης Διοίκησης και του Προσωπικού, διαχειρίζονται το λειτουργικό κίνδυνο εντός ενός τυποποιημένου Πλαισίου που ευθυγραμμίζεται με τους επιχειρηματικούς στόχους και συμμορφώνεται με τις εποπτικές απαιτήσεις.

Η ευθύνη Διακυβέρνησης για τη διαχείριση λειτουργικού κινδύνου πηγάζει από την Επιτροπή Κινδύνων του Δ.Σ. (**ΕΔΚ**), η οποία εξετάζει και εγκρίνει την διάθεση ανάληψης κινδύνων της Τράπεζας, ενημερώνεται για σημαντικούς κινδύνους και έκθεση σε κινδύνους και καθορίζει την προσέγγιση και τις προσδοκίες του Διοικητικού Συμβουλίου.

Επιτροπή Λειτουργικού Κινδύνου (Operational Risk Committee - ORCO)

φέρει την ευθύνη για την καθιέρωση και την παρακολούθηση του Πλαισίου ΔΛΚ καθώς και την συνολική έκθεση σε λειτουργικό κίνδυνο όλης της Τράπεζας, αναφερόμενη στην Επιτροπή Κινδύνων (BRC).

Ο Γενικός Διευθυντής Κινδύνων (**CRO**) προωθεί την ανάπτυξη και εφαρμογή ενός σταθερού ΠΔΛΚ στον Όμιλο και παρέχει το γενικό όραμα και την ηγεσία για αυτή τη λειτουργία, σε όλο τον Όμιλο.

Η Μονάδα Διαχείρισης Λειτουργικού Κινδύνου του Ομίλου (ΜΔΛΚΟ)

είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση και τον συντονισμό στην εφαρμογή του ΠΔΛΚ, θέτοντας κατάλληλα πρότυπα, μεθοδολογίες και διαδικασίες για την αξιολόγηση λειτουργικού κινδύνου, την παρακολούθηση και τον έλεγχο, καθώς

και τη συλλογή δεδομένων λειτουργικών ζημιών. Επιπλέον, σε τακτά χρονικά διαστήματα αναθεωρεί το Πλαίσιο του Ομίλου για να διασφαλίσει ότι ικανοποιούνται όλες οι σχετικές εποπτικές απαιτήσεις.

Επίσης, η ΜΔΛΚΟ αναθεωρεί και παρακολουθεί το προφίλ λειτουργικού κινδύνου της Εθνικής Τράπεζας σε συνεχή βάση, εστιάζοντας στην ανάπτυξη, εφαρμογή και παρακολούθηση κατάλληλων σχεδίων δράσης, για να διασφαλίσει ότι εφαρμόζονται όλα τα αναγκαία βήματα και μέτρα άμβλυνσης του κινδύνου. Τα Σχέδια Δράσης της Εθνικής Τράπεζας μπορεί να είναι είτε μέτρα μετρίασης που περιλαμβάνουν ασφαλιστήρια συμβόλαιο, σχεδιασμένα να μειώνουν την επίπτωση και τις ζημιές που προέρχονται από την εμφάνιση γεγονότων κινδύνου ή προληπτικά μέτρα σχεδιασμένα να προλαμβάνουν ή να μειώνουν την πιθανότητα εμφάνισης γεγονότων κινδύνου, βελτιώνοντας το περιβάλλον ελέγχου ή άλλες πτυχές του επιχειρησιακού περιβάλλοντος.

Οι επικεφαλής καθεμιάς επιχειρηματικής μονάδας/λειτουργίας (κτήτορες κινδύνου) είναι πρωτίστως υπεύθυνοι για την ημερήσια διαχείριση του λειτουργικού κινδύνου που προκύπτει στις περιοχές ευθύνης τους.

Ανταποκριτές Διαχείρισης Λειτουργικού Κινδύνου έχουν οριστεί σε κάθε επιχειρηματική μονάδα. Ενεργούν ως σύνδεσμοι με την Μονάδα ΔΛΚΟ. Είναι υπεύθυνοι για τη διάδοση της Πολιτικής ΔΛΚ στις Μονάδες τους, συντονίζοντας την εσωτερική εφαρμογή του ΠΔΛΚ, βοηθώντας στην ανάπτυξη της κουλτούρας λειτουργικού κινδύνου και μεταδίδοντας σχετικές πληροφορίες με το ΠΔΛΚ σε όλη την Μονάδα τους.



ΜΟΝΑΔΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΟΜΙΛΟΥ

Κεντρικός ρόλος στο Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνου έχει ανατεθεί στις τρεις Διευθύνσεις Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου, δηλαδή τη Διεύθυνση Ελέγχου και Δομής Κινδύνων του Ομίλου (ΔΕΔΚΤΟ), τη Διεύθυνση Διαχείρισης Χρηματοοικονομικών Κινδύνων και Κινδύνου Ρευστότητας της Τράπεζας και του Ομίλου (ΔΔΧΚΚΡΤΟ), τη Διεύθυνση Διαχείρισης Λειτουργικών Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου (ΔΔΛΚΤΟ) καθώς και την ανεξάρτητη Μονάδα Επικύρωσης Υποδείγματων (ΜΕΥ) με υποχρέωση να αναγνωρίζουν, εκτιμούν, διαχειρίζονται, παρακολουθούν και αναφέρουν τους κινδύνους που έχουν αναληφθεί από τον Όμιλο.

Οι Μονάδες αυτές αναγνωρίζουν τους κινδύνους από διαφορετικά χαρτοφυλάκια και δραστηριότητες (συμπεριλαμβανομένου του κίνδυνο μοντέλου) και εποπτεύουν ανάλογα όλες τις θυγατρικές που λειτουργούν στον χρηματοοικονομικό τομέα.

Οι Μονάδες Πιστοδοτήσεων (που επίσης βρίσκονται υπό τον Γενικό Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων) εποπτεύουν τις υπηρεσίες πιστοδοτήσεων των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων του Ομίλου και συμμετέχουν στα εγκριτικά τους όργανα. Με την ανεξαρτησία τους οι Μονάδες Πιστοδοτήσεων διασφαλίζουν τον αδιάβλητο έλεγχο του αναλαμβανόμενου πιστωτικού κινδύνου. Οι Μονάδες αυτές είναι επίσης υπεύθυνες για την ανάπτυξη και επικαιροποίηση των Πιστωτικών Πολιτικών.

Πιο αναλυτικά, η Διεύθυνση Ελέγχου και Δομής Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου έχει την ευθύνη για:

- Τον προσδιορισμό και την υλοποίηση της πολιτικής σε θέματα πιστωτικού κινδύνου με κύρια έμφαση στα συστήματα διαβάθμισης, στα υποδείγματα αξιολόγησης και στις παραμέτρους κινδύνου σύμφωνα με τις κατευθύνσεις του Δ.Σ. της Τράπεζας.

2.5#ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΟΜΙΛΟΥ

- Την αξιολόγηση της επάρκειας των μεθόδων και συστημάτων εντοπισμού, μέτρησης, παρακολούθησης και υποβολής αναφορών του πιστωτικού κινδύνου που αναλαμβάνει η Τράπεζα και τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα του Ομίλου, καθώς και την περιοδική επικύρωσή τους.
- Τον υπολογισμό του εποπτικού κεφαλαίου αναφορικά με τον πιστωτικό κίνδυνο και τον συντονισμό του υπολογισμού του εσωτερικού κεφαλαίου που απαιτείται για την κάλυψη όλων των κινδύνων και την κατάρτιση των σχετικών κανονιστικών και εποπτικών αναφορών.
- Την καθιέρωση κατευθυντήριων γραμμών για την ανάπτυξη μεθοδολογιών εκτίμησης της Αναμενόμενης Ζημίας (AZ – Expected Loss, EL) και των συστατικών της, ήτοι της Πιθανότητας Αθέτησης (ΠΑ – Probability of Default, PD), της Ζημίας σε Περίπτωση Αθέτησης (ΖΠΑ – Loss Given Default, LGD) και της Έκθεσης σε Κίνδυνο (ΕΣΚ – Exposure at Default, EAD) για κάθε κατηγορία χαρτοφυλακίου επιχειρηματικής και λιανικής τραπεζικής.
- Την εισαγωγή βέλτιστων πρακτικών και προδιαγραφών για την ανάπτυξη και βαθμονόμηση όλων των υποδειγμάτων πιστωτικού κινδύνου σε επίπεδο Ομίλου.

Ομοίως, η Διεύθυνση Διαχείρισης Χρηματοοικονομικών Κινδύνων και Κινδύνων Ρευστότητας της Τράπεζας και του Ομίλου έχει την ευθύνη για:

- Το σχεδιασμό, προσδιορισμό, εισήγηση και υλοποίηση της πολιτικής σε θέματα διαχείρισης κινδύνου αγοράς, αντισυμβαλλομένου και ρευστότητας, σύμφωνα με τις κατευθύνσεις του Διοικητικού Συμβουλίου,
- Την αξιολόγηση της επάρκειας των μεθόδων και συστημάτων αναγνώρισης, μέτρησης και παρακολούθησης των παραπάνω κινδύνων που αναλαμβάνει η Τράπεζα και τα πιστωτικά ιδρύματα του Ομίλου και την περιοδική επικύρωσή τους.
- Τη διενέργεια ανεξάρτητων αποτιμήσεων χρηματοοικονομικών προϊόντων και λοιπών στοιχείων Ενεργητικού και

Παθητικού της Τράπεζας και του Ομίλου.

- Τον τακτικό χειρισμό, θεμάτων συναφών με την αγορά, τον κίνδυνο αντισυμβαλλομένου και ρευστότητας, σύμφωνα με το πλαίσιο των κατευθύνσεων και των ειδικών αποφάσεων της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων και του Συμβουλίου Διαχειριστικής Πολιτικής (ALCO).

Το 2019, ιδρύθηκε η Μονάδα Διαχείρισης Λειτουργικών Κινδύνων του Ομίλου ως ξεχωριστή Διεύθυνση. Ευθύνη της είναι να:

- Καθιερώνει, επιβλέπει, υποστηρίζει και διαρκώς να επικαιροποιεί και να βελτιώνει το Πλαίσιο Διαχείρισης Λειτουργικού Κινδύνου (ΠΔΛΚ).
- Διασφαλίζει την ανάπτυξη πολιτικών, μεθόδων και συστημάτων για την αναγνώριση, μέτρηση και παρακολούθηση των λειτουργικών κινδύνων και της περιοδικής αξιολόγησης και επικύρωσή τους.
- Παρακολουθεί συνεχώς και να αναθεωρεί το προφίλ λειτουργικού κινδύνου του Ομίλου παρέχοντας επαρκείς πληροφορίες σε όλους τους μετόχους σε συμμόρφωση με τις εποπτικές απαιτήσεις.

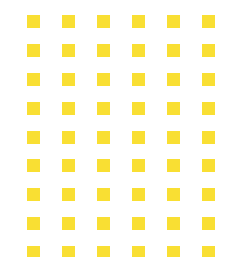
Ξεχωριστές διευθύνσεις όπως η Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών, η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου, η Διεύθυνση Οργάνωσης, Ασφάλειας Κυβερνοχώρου & Διακυβέρνησης της Πληροφορίας του Ομίλου και η Διεύθυνση Ασφάλειας του Ομίλου, συνεργάζονται με τη Μονάδα Διαχείρισης Λειτουργικών Κινδύνων του Ομίλου που τους παρέχει κατάλληλα εργαλεία, μεθοδολογίες και επίβλεψη για τους λειτουργικούς κινδύνους που εμπίπτουν στο πεδίο ευθύνης τους, διασφαλίζοντας ότι διαχειρίζονται κατάλληλα τους εν λόγω λειτουργικούς κινδύνους.

Τέλος, η ανεξάρτητη Μονάδα Επικύρωσης Υποδειγμάτων, που αναφέρεται απευθείας στον Γενικό Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου, έχει την ευθύνη για:

- τη σύνταξη, διαχείριση και εφαρμογή των Πολιτικών Επικύρωσης Υποδειγμάτων Πιστωτικού Κινδύνου και Κινδύνου Αγοράς, καθώς και την επικαιροποίησή τους με βάση τις ισχύουσες κανονιστικές οδηγίες και απαιτήσεις,
- την κατάρτιση, διαχείριση και επίβλεψη του ετήσιου κύκλου επικύρωσης των εσωτερικών μοντέλων,
- την ανάπτυξη κατευθυντήριων γραμμών και μεθοδολογιών διαχείρισης του κινδύνου υποδείγματος για την ποιοτική ή/και ποσοτική εκτίμηση και μέτρηση του κινδύνου υποδείγματος της Τράπεζας,
- την ενημέρωση του Διοικητικού Συμβουλίου, της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων, του Γενικού Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων και της Ανώτατης

Διοίκησης όσον αφορά στα κριτήρια αξιολόγησης κινδύνου υποδείγματος που εφαρμόζει ο Όμιλος,

- την υποβολή των αποτελεσμάτων των διαδικασιών επικύρωσης που εκτελούνται τακτικά σε εσωτερικούς και εξωτερικούς ελεγκτές και τον ΕΕΜ,
- την ανεξάρτητη επικύρωση και έγκριση νέων και υφιστάμενων υποδειγμάτων Πιστωτικού Κινδύνου και Κινδύνου Αγοράς,
- την τεκμηρίωση σημαντικών μεταβολών των υπό αξιολόγηση υποδειγμάτων στις εκθέσεις επικύρωσης,
- την επαναξιολόγηση των υποδειγμάτων σε ετήσια βάση και την επισκόπηση των αποτελεσμάτων τους σε πλαίσιο συνεχούς παρακολούθησης.



Οι τρεις
διευθύνσεις
διαχείρισης
κινδύνων
του Ομίλου

1.
Η Διεύθυνση
Ελέγχου και Δομής
Κινδύνων είναι
υπεύθυνη για:

- Την πολιτική σε θέματα πιστωτικού κινδύνου
- Την αξιολόγηση της επάρκειας των μεθόδων μέτρησης του πιστωτικού κινδύνου
- Τον υπολογισμό του εποπτικού κεφαλαίου για τον πιστωτικό κίνδυνο



ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΦΙΛ ΚΙΝΔΥΝΟΥ / ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Η συνεχής αξιολόγηση του προφίλ κινδύνου του Ομίλου αποτελεί θεμελιώδες στοιχείο της διαδικασίας διαχείρισης κινδύνων και περιλαμβάνει μία σειρά συγκεκριμένων διαδικασιών.

Κάθε τύπος κινδύνου αναλύεται και εκτιμάται με βάση τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του και τα ποιοτικά του στοιχεία (πολιτικές, διαδικασίες, ελεγκτικοί μηχανισμοί). Ένα κοινό στοιχείο όλων αυτών είναι η προσέγγιση με όρους «εσωτερικού κεφαλαίου», που δίνει τη δυνατότητα να αποτυπωθούν διαφορετικοί τύποι κινδύνων με τους ίδιους (άρα, και συγκρίσιμους) όρους, καθώς και να αποτυπωθεί το προφίλ κινδύνων του Ομίλου με ένα μοναδικό μέγεθος (το «συνολικό εσωτερικό κεφάλαιο»).

Το Πλαίσιο της ICAAP («Διαδικασία Αξιολόγησης Επάρκειας Εσωτερικού Κεφαλαίου») καλύπτει τις κυριότερες κατηγορίες και υποκατηγορίες κινδύνων, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τους ορισμούς τους, το πλαίσιο διαχείρισης

κινδύνων, τη μεθοδολογία και τα υποδείγματα που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγησή τους. Βάσει της ICAAP ο Όμιλος σχεδιάζει και παρακολουθεί την κεφαλαιακή του επάρκεια χρησιμοποιώντας δύο προσεγγίσεις ποσοτικού προσδιορισμού/εκτίμησης των κεφαλαιακών απαιτήσεων:

- Εποπτικό κεφάλαιο, όπου οι κεφαλαιακές απαιτήσεις υπολογίζονται βάσει εποπτικών κανόνων.
- Εσωτερικό κεφάλαιο, όπου οι κεφαλαιακές απαιτήσεις υπολογίζονται με τη χρήση εσωτερικών μεθοδολογιών.

Εκτός από το Πλαίσιο της ICAAP, η Τράπεζα έχει επίσης αναπτύξει ένα εγχειρίδιο, στο οποίο περιγράφεται λεπτομερώς η μεθοδολογία που χρησιμοποιείται σε επίπεδο Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας για τη μέτρηση των εσωτερικών κεφαλαιακών απαιτήσεων των σημαντικών κινδύνων, όπου η ποσοτικοποίηση στο άμεσο/μεσοπρόθεσμο μέλλον θεωρείται εφικτή.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.5.1
ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΙ ΤΥΠΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΥ ΚΑΙ Η ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥΣ ΣΤΗΝ ICAAP

Τύπος Κινδύνου	Προσέγγιση Κεφαλαιακών Απαιτήσεων		
	Εποπτικό Κεφάλαιο	Εσωτερικό Κεφάλαιο	Ποιοτική Ανάλυση
Πιστωτικός Κίνδυνος	✓	✓	✓
Κίνδυνος Συγκέντρωσης	-	✓	✓
Κίνδυνος Διακανονισμού	-	✓	✓
Υπολειμματικός Κίνδυνος	-	✓	✓
Κίνδυνος Τιτλοποίησης	✓	✓	✓
Κίνδυνος Αγοράς	✓	✓	✓
Γενικός Κίνδυνος Επιτοκίων	✓	✓	✓
Κίνδυνος Εκδότη	✓	✓	✓
Κίνδυνος Χώρας	-	-	✓
Μετοχικός Κίνδυνος	✓	✓	✓
Κίνδυνος Αναδοχής Θέσεων	-	-	✓
Συναλλαγματικός Κίνδυνος	✓	✓	✓
Κίνδυνος Εμπορευμάτων	✓	✓	✓
Κίνδυνος Αντισυμβαλλομένου	✓	✓	✓
Κίνδυνος Gamma & Κίνδυνος Vega	✓	✓	✓
Επιτοκιακός Κίνδυνος Τραπεζικού Χαρτοφυλακίου (IRRBB)	-	✓	✓
Λειτουργικός κίνδυνος	✓	✓	✓
Κίνδυνος Καταχρηστικής Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς (Conduct Risk)	-	✓	✓
Κίνδυνος Τεχνολογιών της Πληροφορίας και της Επικοινωνίας (ICT Risk)	-	-	✓
Κίνδυνος Υποδειγμάτων	-	✓	✓
Νομικός Κίνδυνος	-	✓	✓
Κίνδυνος Φήμης	-	-	✓
Κίνδυνος Στρατηγικής	-	-	✓
Επιχειρηματικός Κίνδυνος	-	✓	✓
Κίνδυνος Πρόσβασης σε Αγορές Κεφαλαίου (Capital Access Risk)	-	-	✓
Κίνδυνος Ρευστότητας	-	-	✓
Κίνδυνος Ακίνητης Περιουσίας	-	✓	✓
Κίνδυνος Συνταξιοδότησης	-	-	✓

2.

Η Διεύθυνση Διαχείρισης Χρηματοοικονομικών Κινδύνων και Κινδύνων Ρευστότητας έχει την ευθύνη για:

- Την πολιτική σε θέματα διαχείρισης κινδύνου αγοράς, αντισυμβαλλομένου και ρευστότητας
- Την αξιολόγηση της επάρκειας των μεθόδων μέτρησης του κινδύνου αυτού
- Τη διενέργεια ανεξάρτητων αποτιμήσεων χρηματοοικονομικών προϊόντων

3.

Η Διεύθυνση Διαχείρισης Λειτουργικών Κινδύνων είναι υπεύθυνη για:

- Την καθιέρωση και βελτίωση του Πλαισίου ΔΛΚ
- Την ανάπτυξη μεθόδων για την αναγνώριση και μέτρηση λειτουργικών κινδύνων
- Συνεχή παρακολούθηση και αναθεώρηση του προφίλ λειτουργικού κινδύνου του Ομίλου

Στόχοι της ICAAP

Ορθή αναγνώριση και συνολική εκτίμηση των κινδύνων

Ανάπτυξη κατάλληλων συστημάτων μέτρησης και διαχείρισης των κινδύνων

Αξιολόγηση του απαιτούμενου εσωτερικού κεφαλαίου για την κάλυψή τους

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ (ICAAP)

Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας έχει αφιερώσει σημαντικούς πόρους στη διαδικασία αξιολόγησης της κεφαλαιακής επάρκειας, τόσο σε θέματα διαχείρισης κινδύνων όσο και υπολογισμού κεφαλαίου. Η διαδικασία αναπτύσσεται και τυποποιείται διαρκώς προκειμένου να ενισχυθούν τα επιχειρηματικά οφέλη και να υποστηριχθούν οι στρατηγικές επιδιώξεις του Ομίλου.

Οι στόχοι της ICAAP είναι:

1. η ορθή αναγνώριση, μέτρηση, παρακολούθηση και συνολική εκτίμηση των κινδύνων
2. η ανάπτυξη κατάλληλων συστημάτων μέτρησης και διαχείρισης των κινδύνων αυτών
3. η αξιολόγηση των κεφαλαίων που απαιτούνται για την κάλυψη των κινδύνων αυτών (του «εσωτερικού κεφαλαίου»).

Ο όρος «εσωτερικό κεφάλαιο» αναφέρεται στο ποσό ιδίων κεφαλαίων που επαρκεί για την κάλυψη ζημιών σε συγκεκριμένο διάστημα εμπιστοσύνης εντός συγκεκριμένου χρονικού ορίζοντα (και τα δύο οριζόμενα σύμφωνα με το πλαίσιο διάθεσης ανάληψης κινδύνων).

Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας έχει δημιουργήσει αναλυτικό και τεκμηριωμένο πλαίσιο για την ετήσια εφαρμογή της ICAAP, το οποίο περιγράφει λεπτομερώς τη διαδικασία τόσο σε επίπεδο Ομίλου όσο και Τράπεζας. Το Πλαίσιο περιλαμβάνει τα εξής:

- αξιολόγηση του προφίλ κινδύνου του Ομίλου
- μέτρηση του κινδύνου και αξιολόγηση της επάρκειας του εσωτερικού κεφαλαίου
- κατάρτιση, ανάπτυξη και αξιολόγηση ασκήσεων προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων

- υποβολή έκθεσης ICAAP
- κείμενα ICAAP

Τόσο το Διοικητικό Συμβούλιο όσο και οι Εκτελεστικές Επιτροπές της Τράπεζας εμπλέκονται ενεργά στην ICAAP, με συγκεκριμένους ρόλους και αρμοδιότητες, που περιγράφονται λεπτομερώς στο Πλαίσιο. Η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων (ΕΔΚ) εγκρίνει το διάστημα εμπιστοσύνης για το «εσωτερικό κεφάλαιο», ελέγχει την ορθή χρήση των παραμέτρων κινδύνου ή/και σεναρίων όπου χρειάζεται, και εξασφαλίζει ότι καλύπτονται αποτελεσματικά όλες οι μορφές κινδύνων, διενεργώντας τους κατάλληλους ελέγχους σε επίπεδο Ομίλου. Η ΕΔΚ φέρει και την τελική ευθύνη για την επάρκεια και την ορθή εκτέλεση της ICAAP.

Το Πλαίσιο σχεδιασμού και εφαρμογής της ICAAP αφορά όλους τους σημαντικούς κινδύνους του Ομίλου. Οι παράμετροι που λαμβάνονται υπόψη είναι το μέγεθος της αντίστοιχης Επιχειρηματικής Μονάδας/Θυγατρικής του Ομίλου, η έκθεση ανά τύπο κινδύνου και η προσέγγιση μεθοδολογίας και μέτρησης κινδύνου για κάθε τύπο κινδύνου.

Ο εντοπισμός, η αξιολόγηση και η χαρτογράφηση κινδύνων σε κάθε σχετική Επιχειρηματική Μονάδα/Θυγατρική του Ομίλου αποτελεί βασική διαδικασία της ICAAP. Η εκτίμηση της σημαντικότητας των κινδύνων πραγματοποιείται με βάση ορισμένα ποσοτικά (π.χ. έκθεση ως ποσοστό των σταθμισμένων με βάση τον κίνδυνο στοιχείων ενεργητικού του Ομίλου) και ποιοτικά κριτήρια (π.χ. καθιερωμένο πλαίσιο πολιτικών, διαδικασιών και συστημάτων διαχείρισης κινδύνων, πλαίσιο διακυβέρνησης και συγκεκριμένοι ρόλοι και αρμοδιότητες των σχετικών μονάδων, καθορισμός και εκτίμηση ορίων).

Δύο προσεγγίσεις εκτίμησης των κεφαλαιακών απαιτήσεων

- **Εποπτικό κεφάλαιο**
Υπολογισμός βάσει εποπτικών κανόνων
- **Εσωτερικό κεφάλαιο**
Υπολογισμός με χρήση εσωτερικής μεθοδολογίας



Λεπτομερής περιγραφή της μεθοδολογίας για την μέτρηση του εσωτερικού κεφαλαίου

Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας έχει αναγνωρίσει τις παρακάτω κατηγορίες κινδύνου ως τις πιο σημαντικές εντός του πλαισίου της ICAAP:

- **Πιστωτικός**
- **Αγοράς**
- **Λειτουργικός**
- **Επιτοκιακός Κίνδυνος στο Τραπεζικό Χαρτοφυλάκιο (IRRBB)**
- **Συγκέντρωσης (Πιστωτικός)**
- **Καταχρηστικής Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς (Λειτουργικός)**
- **Κίνδυνος της Πληροφορίας και της Τεχνολογίας Επικοινωνίας (Λειτουργικός)**
- **Υποδειγμάτων (Λειτουργικός)**
- **Ρευστότητας**
- **Επιχειρηματικός**
- **Στρατηγικής**
- **Φήμης (Λειτουργικός)**
- **Ακίνητης Περιουσίας**
- **Νομικός (Λειτουργικός)**
- **Κίνδυνος Πρόσβασης σε Αγορές Κεφαλαίου (Capital Access)**
- **Συνταξιοδότησης**

Ο υπολογισμός του «Συνολικού Εσωτερικού Κεφαλαίου» του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας περιλαμβάνει δύο στάδια. Αρχικά, υπολογίζεται το εσωτερικό κεφάλαιο ανά τύπο κινδύνου σε επίπεδο Ομίλου. Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας έχει αναπτύξει μεθοδολογία που επιτρέπει τον υπολογισμό του απαιτούμενου εσωτερικού κεφαλαίου για ποσοτικά μετρήσιμους κινδύνους. Αυτοί επανεξετάζονται σε τακτική βάση και αναβαθμίζονται/επικαιροποιούνται σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές παγκοσμίως. Στη συνέχεια, το εσωτερικό κεφάλαιο ανά τύπο κινδύνου αθροίζεται για να αποδώσει το «Συνολικό Εσωτερικό Κεφάλαιο» του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας.

Η κατανομή κεφαλαίου στοχεύει στη διανομή του «Εσωτερικού Κεφαλαίου» στις Επιχειρηματικές Μονάδες της Τράπεζας και στις Θυγατρικές, έτσι ώστε να συνδέει η ICAAP τις επιχειρηματικές αποφάσεις και τη μέτρηση της αποδοτικότητας.

Για το έτος 2018 η Τράπεζα εφάρμοσε την ICAAP εκτιμώντας το σχετικό εσωτερικό κεφάλαιο για όλους τους σημαντικούς τύπους κινδύνου σε επίπεδο Ομίλου. Οι υπολογισμοί βασίστηκαν σε μεθοδολογίες που έχουν ήδη αναπτυχθεί στο Πλαίσιο της ICAAP. Επιπλέον, ο Όμιλος της Εθνικής

Υπολογισμός του εσωτερικού κεφαλαίου του Ομίλου το 2018

Εκτιμήθηκε το εσωτερικό κεφάλαιο για όλους τους σημαντικούς τύπου κινδύνου

Διεξαγωγή macro stress test για τα κεφάλαια CET 1 υπό δυσμενή σενάρια

Διεξαγωγή reverse stress test με συγκεκριμένο όριο στον δείκτη κεφαλαιακής επάρκειας

Πλαίσιο της ICAAP

Αφορά όλους τους σημαντικούς κινδύνους

Εντοπισμός, αξιολόγηση και χαρτογράφηση κινδύνων σε κάθε επιχειρηματική μονάδα/ θυγατρική του Ομίλου

Τράπεζας διεξήγαγε μια τραπεζική άσκηση μακροοικονομικής προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων (macro Stress Test), η οποία αφορούσε την εξέλιξη των κεφαλαίων CET I υπό δυσμενή σενάρια (ώστε να εξασφαλιστεί η συνάφεια και η επάρκεια του αποτελέσματος στο πλαίσιο μιας ρεαλιστικής και μη καταστροφικής προορατικής θεώρησης μελλοντικών κινδύνων από ακραία γεγονότα).

Επίσης, διεξήχθη και αντίστροφη προσομοίωση ακραίων καταστάσεων (reverse Stress Test), όπου τέθηκε συγκεκριμένο όριο στον δείκτη κεφαλαιακής επάρκειας και στη συνέχεια εντοπίστηκαν οι παράγοντες που θα

μπορούσαν να οδηγήσουν σε παραβίαση αυτού του ορίου. Η αντίστροφη προσομοίωση βασίστηκε στη μεθοδολογία για την εκτίμηση του εσωτερικού κεφαλαίου που απαιτείται για την κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η Τράπεζα εφαρμόζει, ελέγχει και χρησιμοποιεί την ICAAP, στοχεύοντας στην πλήρη συμμόρφωση με τις κατευθυντήριες γραμμές και τα πρότυπα της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών και της ΕΚΤ αναφορικά με την ICAAP/ILAAP, τη Διαδικασία Εποπτικού Ελέγχου και Αξιολόγησης (SREP) και τις Ασκήσεις Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων (Stress Testing).



ILAAP

- Αξιολογεί αν ο Όμιλος διαθέτει επαρκείς πηγές ρευστότητας
- Αξιολογεί τις προοπτικές ρευστότητας
- Ευθυγραμμίζεται με το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων του Ομίλου

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑΣ (ILAAP)

Σκοπός της ILAAP είναι να αξιολογήσει εάν ο Όμιλος διαθέτει επαρκείς πηγές ρευστότητας, ώστε να αποφευχθεί η διατάραξη των επιχειρηματικών του δραστηριοτήτων, τόσο σε καθεστώς συνεχιζόμενης δραστηριότητας όσο και σε συνθήκες κρίσης.

Στο Πλαίσιο της ILAAP, ο Όμιλος αξιολογεί τον κίνδυνο ρευστότητας και χρηματοδότησής του εντός ενός πλαισίου διαχείρισης καθιερωμένων πολιτικών, συστημάτων και διαδικασιών για τον προσδιορισμό, τη διαχείριση, τη μέτρηση και την παρακολούθησή τους.

Η ILAAP είναι μια ολοκληρωμένη διαδικασία, επομένως ευθυγραμμίζεται

με το Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου και λαμβάνει υπόψη το τρέχον περιβάλλον λειτουργίας του. Επιπλέον, εκτός από την περιγραφή της τρέχουσας κατάστασης ρευστότητας του Ομίλου, χρησιμεύει και ως αξιολόγηση των προοπτικών, απεικονίζοντας την αναμενόμενη κατάσταση ρευστότητας κατά την εκτέλεση του Σχεδίου Χρηματοδότησης της Τράπεζας.

Τέλος, η ILAAP εξετάζει τις πιθανές επιπτώσεις στη ρευστότητα της Τράπεζας από την υλοποίηση σεναρίων ακραίων καταστάσεων, διασφαλίζοντας ότι ο Όμιλος μπορεί να αντέξει σε τέτοιες σοβαρές κρίσεις και να συνεχίσει απρόσκοπτα τη λειτουργία του.

Νέο Πλαίσιο Διάθεσης Ανάλυσης Κινδύνων το 2018

- Αναπόσπαστο μέρος της Στρατηγικής Κινδύνου και Κεφαλαίου του Ομίλου
- Καλύτερη ευθυγράμμιση της επιχειρησιακής στρατηγικής, των οικονομικών στόχων και της διαχείρισης κινδύνων
- Σημείο αναφοράς για τους φορείς της Τράπεζας και τα εποπτικά όργανα



ΝΕΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ 2018

Οι αρμοδιότητες της Μονάδας Πιστωτικού Κινδύνου αυξάνονται εφόσον νέες απαιτήσεις προκύπτουν από κανονιστικές εξελίξεις ή επιχειρηματικές ανάγκες. Δύο μεγάλα και αξιοσημείωτα έργα με τη συμμετοχή της ΔΕΔοΚΤ&Ο έλαβαν χώρα εντός του 2018.

Πρώτον, η ΔΕΔοΚΤ&Ο καθιέρωσε νέο Πλαίσιο Διάθεσης Ανάλυσης Κινδύνων. Στόχος του Πλαισίου αυτού είναι να καθορίσει το επίπεδο κινδύνου που ο Όμιλος είναι πρόθυμος να αναλάβει για την επίτευξη των στρατηγικών του στόχων, καθώς και τις βασικές αρχές και κανόνες που διέπουν τη διάθεση ανάληψης κινδύνων. Το Πλαίσιο αυτό αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της Στρατηγικής Κινδύνου και Κεφαλαίου του Ομίλου και του γενικού πλαισίου διαχείρισης κινδύνων. Το Πλαίσιο αναπτύχθηκε προκειμένου να

χρησιμοποιηθεί ως βασικό εργαλείο διαχείρισης για την καλύτερη ευθυγράμμιση της επιχειρησιακής στρατηγικής, των οικονομικών στόχων και της διαχείρισης κινδύνων καθώς και για την επίτευξη ισορροπίας μεταξύ κινδύνου και απόδοσης. Θεωρείται σημείο αναφοράς για όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς της Τράπεζας, καθώς και για τα εποπτικά όργανα, όσον αφορά την αξιολόγηση του κατά πόσο τα επιχειρηματικά εγχειρήματα που έχουν αναληφθεί συνάδουν με την αντίστοιχη διάθεση ανάληψης κινδύνου.

Ένα αποτελεσματικό Πλαίσιο Διάθεσης Ανάλυσης Κινδύνων είναι θεμελιώδες για ένα ισχυρό πλαίσιο διαχείρισης και διακυβέρνησης κινδύνων. Το Πλαίσιο δεν είναι μόνο ένα σύστημα παρακολούθησης βασικών δεικτών επιδόσεων (KPI), αλλά αποτελεί έναν ουσιαστικό μηχανισμό που στηρίζει το ΔΣ στην εποπτεία της εφαρμογής της στρατηγικής εντός των ορίων κινδύνου που ο Όμιλος είναι πρόθυμος να αναλάβει. Μέσω του Πλαισίου, το σύνολο των επιδιώξεων του ΔΣ μεταφράζονται σε συγκεκριμένες διατυπώσεις και μετρήσεις κινδύνου, επιτρέποντας τον σχεδιασμό και την εκτέλεση, ενισχύοντας την συλλογική σκέψη σε επίπεδο Τράπεζας.

Η Εθνική Τράπεζα διαθέτει ένα αποτελεσματικό Πλαίσιο Διάθεσης Ανάλυσης Κινδύνων, το οποίο:

- διαμορφώνεται από την κορυφή προς τη βάση με τις οδηγίες και την καθοδήγηση του ΔΣ και από τη βάση προς την κορυφή με τη συμμετοχή ανώτερων στελεχών και άλλων ενδιαφερομένων και το οποίο γίνεται κατανοητό και εφαρμόζεται από όλα τα επίπεδα της Τράπεζας,
- ενσωματώνει ποσοτικές μετρήσεις κινδύνου και ποιοτικές δηλώσεις Διάθεσης Ανάλυσης Κινδύνων που είναι εύκολο να επικοινωνηθούν και να αφομοιωθούν,
- υποστηρίζει την επιχειρηματική στρατηγική του Ομίλου διασφαλίζοντας ότι οι επιχειρηματικοί στόχοι επιδιώκονται σε περιβάλλον ελεγχόμενου κινδύνου που επιτρέπει τη διατήρηση της σταθερότητας των κερδών και την προστασία από απρόβλεπτες ζημιές,
- αντικατοπτρίζει τους τύπους και το επίπεδο κινδύνων εντός των οποίων η Τράπεζα είναι πρόθυμη να λειτουργήσει, με βάση τη γενική της διάθεση ανάληψης κινδύνων και το προφίλ κινδύνου, καθορίζει τις κατευθυντήριες γραμμές για την ανάπτυξη νέων προϊόντων, καθώς και το μέγιστο επίπεδο κινδύνου που έχει

την ικανότητα να αναλάβει ο Όμιλος,

- συμβάλλει στην προώθηση μιας κουλτούρας διαχείρισης κινδύνων σε επίπεδο Ομίλου,
- ευθυγραμμίζεται με άλλες συναφείς βασικές διαδικασίες της Τράπεζας, όπως:
 - α. Επιχειρηματικό Σχέδιο και προϋπολογισμός
 - β. ICAAP /ILAAP
 - γ. Σχέδιο Ανάκαμψης
 - δ. Στρατηγική ΜΕΑ
 - ε. Καθορισμός ορίων
 - στ. Αμοιβές

Με βάση τα παραπάνω, το Πλαίσιο:

- ενισχύει την ικανότητα εντοπισμού, αξιολόγησης, διαχείρισης και μετριασμού των κινδύνων,
- διευκολύνει την παρακολούθηση και την επικοινωνία του προφίλ κινδύνου της Τράπεζας γρήγορα και αποτελεσματικά,

Η αξιολόγηση του προφίλ κινδύνου της Τράπεζας σε σχέση με το Πλαίσιο Διάθεσης Ανάλυσης Κινδύνων είναι μια συνεχής και επαναλαμβανόμενη διαδικασία. Όσον αφορά το χρονοδιάγραμμα της επικαιροποίησης του Πλαισίου (ως μέρος της τακτικής ετήσιας διαδικασίας ενημέρωσης), λαμβάνεται υπόψη η αλληλεπίδραση με άλλες βασικές διαδικασίες της Τράπεζας. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην αλληλεπίδραση του Πλαισίου με το Επιχειρηματικό Σχέδιο, καθώς οι δύο διαδικασίες τροφοδοτούν η μία την άλλη: σε ορισμένες περιπτώσεις, η διάθεση ανάληψης κινδύνου αναμένεται να λειτουργήσει ως ανασταλτικός / περιοριστικός παράγοντας στο Επιχειρηματικό Σχέδιο, ενώ σε άλλες περιπτώσεις το Επιχειρηματικό Σχέδιο παρέχει δεδομένα για τον καθορισμό των επιπέδων ανοχής στον κίνδυνο.

Δεύτερον, μετά την ολοκλήρωση των συστημάτων έγκαιρης προειδοποίησης, όσον αφορά το επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιο και το χαρτοφυλάκιο λιανικής, η Τράπεζα βρίσκεται στη διαδικασία επανεξέτασης

Βασικά χαρακτηριστικά του Πλαισίου Διάθεσης Ανάλυσης Κινδύνων

Διαμορφώνεται από την κορυφή προς τη βάση και αντίστροφα

Είναι εύκολο να επικοινωνηθεί και να αφομοιωθεί

Επιτρέπει τη σταθερότητα των κερδών και την προστασία από απρόβλεπτες ζημιές

Καθορίζει το μέγιστο επίπεδο κινδύνου που μπορεί να αναλάβει ο Όμιλος

Συμβάλλει στην κουλτούρα διαχείρισης κινδύνων

Ευθυγραμμίζεται με άλλες συναφείς διαδικασίες της Τράπεζας



Επανεξέταση των υποδειγμάτων τιμολόγησης

Στόχος ένα σαφώς καθορισμένο πλαίσιο τιμολόγησης προσαρμοσμένης στον κίνδυνο

Καθορισμός ενός συνόλου υποδειγμάτων το τελευταίο τρίμηνο του 2018

Αφορούν όλα τα στάδια του κύκλου ζωής των πιστώσεων

Η Τράπεζα σχεδιάζει βελτιστοποίηση των προσφορών στους πελάτες

των υποδειγμάτων τιμολόγησης που χρησιμοποιούνται τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για τους πελάτες λιανικής, προκειμένου να αντικατοπτρίζονται αναλυτικότερα οι μεταβλητές τιμολόγησης μεταφορές κεφαλαίων (Funds Transfer Pricing), το λειτουργικό κόστος, καθώς και τα παράπλευρα οφέλη από τον πελάτη (αμοιβές, σταυροειδείς πωλήσεις, καταθέσεις κ.λπ.). Ομοίως, βελτιώνονται τα υποδείγματα που χρησιμοποιούνται για τον υπολογισμό της προστιθέμενης οικονομικής αξίας (Economic Value Added –EVA).

Στόχος είναι να θεσπιστεί ένα σαφώς καθορισμένο πλαίσιο τιμολόγησης προσαρμοσμένης στον κίνδυνο, το οποίο θα βασίζεται σε θεμελιώδεις αρχές τιμολόγησης και θα διέπεται από σχετικές πολιτικές, ισχυρές μεθοδολογίες και εργαλεία.

Τέλος, η Τράπεζα, σε μια συνεχή προσπάθεια βελτίωσης της αποτελεσματικότητας και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, σχεδιάζει να μεταβεί σε μια πιο προηγμένη σειρά υποδειγμάτων πιστωτικού κινδύνου για τα χαρτοφυλάκια λιανικής των νοικοκυριών.

Σε αυτό το πλαίσιο, κρίθηκε αναγκαίο να αναβαθμιστεί η υφιστάμενη υποδομή υποδειγμάτων πιστωτικού κινδύνου και να εφαρμοστούν συστήματα που θα επιτρέψουν

στην Τράπεζα να αντιμετωπίσει ένα συνεχώς εξελισσόμενο τεχνολογικό και επιχειρηματικό περιβάλλον. Κατά το τελευταίο τρίμηνο του 2018, η Τράπεζα, με τη συμμετοχή των αρμόδιων μονάδων, διενήργησε μια διεξοδική ανάλυση πεδίου εφαρμογής και καθόρισε ένα σύνολο υποδειγμάτων και την κατάλληλη αρχιτεκτονική υποδειγμάτων που θα διευκολύνει τον σκοπό αυτό. Τα νέα εξελιγμένα υποδείγματα πιστωτικού κινδύνου θα καλύψουν όλα τα στάδια του κύκλου ζωής των πιστώσεων, από τα νέα πιστωτικά προϊόντα ή τις λύσεις αναδιάρθρωσης που προσφέρονται, έως την αποδοχή από τους πελάτες και την επακόλουθη διαχείριση χαρτοφυλακίου.

Αξιοποιώντας τα παραπάνω, η Τράπεζα σχεδιάζει να εφαρμόσει στρατηγικές διαχείρισης χαρτοφυλακίου και λύσεις που θα επιτρέψουν τη βελτιστοποίηση των προσφορών στους πελάτες, δηλαδή εξισορρόπηση κερδών και ζημιών και προσφορά προϊόντων στη σωστή πελατεία και στα σωστά επίπεδα για την επίτευξη των στόχων πιστωτικού κινδύνου και κερδοφορίας. Κατά συνέπεια, η ανάπτυξη της νέας σειράς υποδειγμάτων αναδιάρθρωσης θα αποτελέσει τη βάση για τη βελτιστοποίηση της διαδικασίας αναδιάρθρωσης και των σχετικών λύσεων που προσφέρονται.

Επιπλέον, κατά το πρώτο τρίμηνο του 2019, η Διαχείριση Κινδύνων ξεκίνησε την ανάπτυξη της Κουλτούρας Διαχείρισης Κινδύνου. Η κουλτούρα διαχείρισης

κινδύνου ορίζεται ως το σύνολο των προτύπων, αντιλήψεων και συμπεριφορών ενός οργανισμού που σχετίζονται με το επίπεδο γνώσης σε θέματα κινδύνου, την ανάληψη και τη διαχείριση κινδύνων, καθώς και οι έλεγχοι που διαμορφώνουν τις αποφάσεις σχετικά με τον κίνδυνο. Η κουλτούρα διαχείρισης κινδύνου επηρεάζει τις αποφάσεις της διοίκησης και των εργαζομένων κατά τις καθημερινές δραστηριότητες και έχει αντίκτυπο στους κινδύνους που αναλαμβάνουν.

Στόχος της Εθνικής Τράπεζας είναι η εδραίωση μιας ισχυρής και συνεπούς Κουλτούρας Διαχείρισης Κινδύνου σε όλες τις Μονάδες της Τράπεζας, ανάλογη της κλίμακας, της πολυπλοκότητας και της φύσης των εργασιών της, σύμφωνα με τις κανονιστικές / εποπτικές απαιτήσεις και με τις βέλτιστες επιχειρηματικές πρακτικές, που θα βασίζεται σε στέρεες και σαφώς καθορισμένες αξίες, τις οποίες θα διαχειρίζεται προσεκτικά η ηγεσία της Τράπεζας.

Η διατύπωση της Κουλτούρας Διαχείρισης Κινδύνου θα:

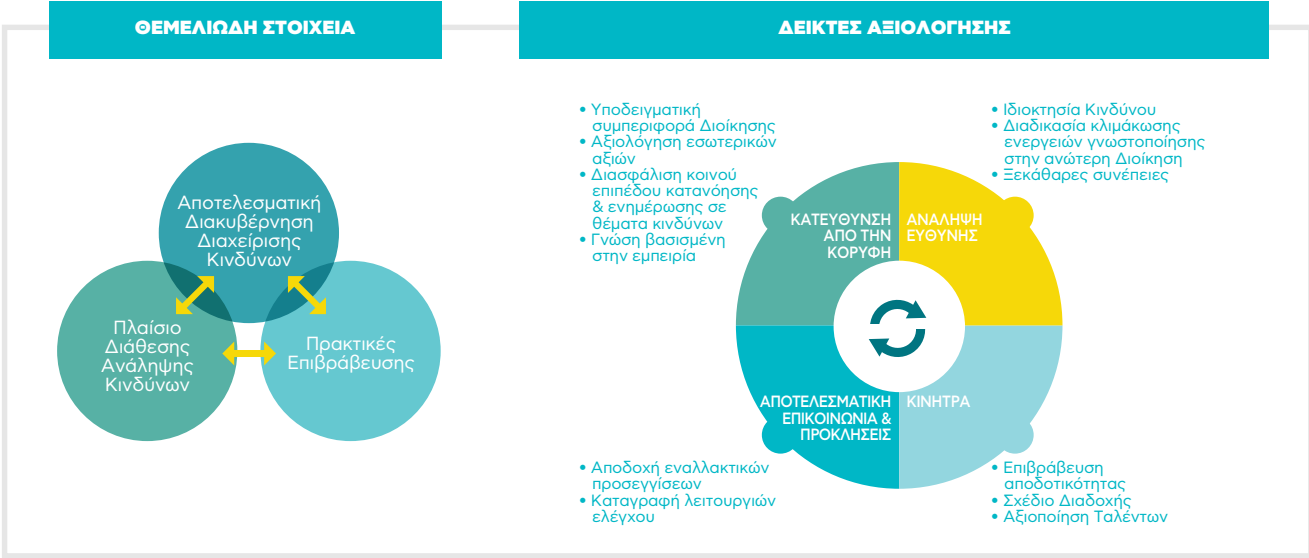
- λαμβάνει υπόψη τις εποπτικές κατευθυντήριες γραμμές και προσδοκίες
- βασίζεται στα θεμελιώδη στοιχεία και δείκτες αξιολόγησης του παρακάτω σχήματος.

Με την ολοκλήρωση του έργου της ανάπτυξης της Κουλτούρας Διαχείρισης Κινδύνων, η Τράπεζα θα έχει:

- Ενισχύσει τη Διακυβέρνηση Κουλτούρας Διαχείρισης Κινδύνου,
- Βελτιώσει του Πλαίσιο Κουλτούρας Διαχείρισης Κινδύνου,
- Θεσπίσει ένα Πλαίσιο Παρακολούθησης, προκειμένου να μετρά την Κουλτούρα Διαχείρισης Κινδύνου σε συνεχή βάση,
- Αναπτύξει και εφαρμόσει ένα σχέδιο επικοινωνίας/κατάρτισης σχετικά με με το επίπεδο γνώσης σε θέματα κινδύνου, την ανάληψη και διαχείριση κινδύνων και άλλα σχετικά με τον κίνδυνο θέματα σε όλες τις Μονάδες της Εθνικής Τράπεζας,
- Ενσωματώσει προσαρμοσμένες στον κίνδυνο μετρήσεις στο πλαίσιο διαχείρισης της απόδοσης της Τράπεζας.

Κουλτούρα Διαχείρισης Κινδύνων

Επηρεάζει τις αποφάσεις της διοίκησης και των εργαζομένων. Στόχος η εδραίωση μίας ισχυρής και συνεπούς Κουλτούρας Διαχείρισης Κινδύνων σε όλες τις μονάδες της Τράπεζας





Διαδικασίες και έλεγχοι χορήγησης πιστώσεων

Κριτήρια πιστοδοτήσεων

Όρια πιστοδοτήσεων

Σαφώς οριοθετημένες διαδικασίες έγκρισης νέων πιστοδοτήσεων

Πολιτικές διαχείρισης πιστωτικών κινδύνων

Εσωτερικά συστήματα διαβάθμισης κινδύνων

Εσωτερικοί έλεγχοι παρακολούθησης πιστωτικού κινδύνου

ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΙ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ

Πιστωτικός κίνδυνος είναι ο κίνδυνος ζημίας εξαιτίας αδυναμίας του αντισυμβαλλομένου να ανταποκριθεί στους όρους και στις υποχρεώσεις που απορρέουν από οποιαδήποτε συμβατική του υποχρέωση. Προέρχεται από τις δανειοδοτικές δραστηριότητες καθώς και άλλες δραστηριότητες που δημιουργούν έκθεση σε κίνδυνο αθέτησης, όπως οι δραστηριότητες του Ομίλου σε χρηματιστηριακές αγορές, αγορές κεφαλαίου και εκκαθαρίσεις συναλλαγών. Αυτός είναι ο σημαντικότερος κίνδυνος που αντιμετωπίζει ο Όμιλος. Η διαδικασία αξιολόγησης της πιστοληπτικής ικανότητας των δανειοληπτών διενεργείται ξεχωριστά από την Τράπεζα και από κάθε

μία από τις θυγατρικές της.

Οι πιστοδοτικές λειτουργίες του Ομίλου περιλαμβάνουν:

- Κριτήρια πιστοδοτήσεων, τα οποία προσδιορίζονται ανάλογα με τη συγκεκριμένη αγορά που στοχοθετείται, δανειοληπτών ή αντισυμβαλλομένων, καθώς και του σκοπού, του είδους της χρηματοδότησης και της πηγής αποπληρωμής.
- Όρια πιστοδοτήσεων τα οποία επιτρέπουν την ομαδοποίηση και τη σύγκριση σε διάφορα επίπεδα, όλων των διαφορετικών μορφών έκθεσης σε κίνδυνο.
- Θεσμοθετημένες και σαφώς οριοθετημένες διαδικασίες έγκρισης νέων πιστοδοτήσεων καθώς και αναδιάρθρωσης, ανανέωσης και

αναχρηματοδότησης των υφιστάμενων πιστοδοτήσεων.

Ο Όμιλος τηρεί διαδικασίες υποστήριξης, μέτρησης και παρακολούθησης των πιστοδοτήσεων σε συνεχή βάση, στις οποίες περιλαμβάνονται ειδικότερα:

- Καταγεγραμμένες πολιτικές διαχείρισης πιστωτικών κινδύνων.
- Εσωτερικά συστήματα διαβάθμισης κινδύνων.
- Συστήματα πληροφορικής και αναλυτικές τεχνικές που εξασφαλίζουν τη μέτρηση των εγγενών πιστωτικών κινδύνων για όλες τις σχετικές δραστηριότητες.

Οι εσωτερικοί έλεγχοι ασφαλείας του Ομίλου για τις διαδικασίες που αφορούν την παρακολούθηση του πιστωτικού κινδύνου, περιλαμβάνουν:

- Κατάλληλη διαχείριση των λειτουργιών πιστοδοτήσεων.
- Τακτικές και έγκαιρες διορθωτικές ενέργειες για τη διαχείριση των προβληματικών πιστοδοτήσεων.
- Ανεξάρτητη και διαρκής αξιολόγηση των διαδικασιών διαχείρισης πιστωτικών κινδύνων από τη Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου, ειδικότερα όσον αφορά τα συστήματα / υποδείγματα που εφαρμόζονται στον Όμιλο.

Η ενεργός διαχείριση του πιστωτικού κινδύνου επιτυγχάνεται μέσω:

- Της εφαρμογής κατάλληλων ορίων πιστωτικού ανοίγματος έναντι μεμονωμένων πιστούχων, ομίλων πιστούχων, συγκέντρωσης σε κλάδους οικονομικής δραστηριότητας κ.ά.
- Της χρήσης τεχνικών μείωσης πιστωτικού κινδύνου (εξασφαλίσεις, εγγυήσεις).
- Της προσαρμογής της τιμολόγησης των διαφόρων προϊόντων και υπηρεσιών, ανάλογα τον κίνδυνο.
- Τυποποιημένης διαδικασίας επικύρωσης, που περιλαμβάνει όλα τα υποδείγματα αξιολόγησης πιστωτικού κινδύνου και διενεργείται από την ανεξάρτητη Μονάδα Επικύρωσης Υποδειγμάτων της Τράπεζας.

ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ

Η Πιστωτική Πολιτική για τα Επιχειρηματικά Χαρτοφυλάκια της Τράπεζας και των Θυγατρικών της («οι Θυγατρικές») παρουσιάζουν τις θεμελιώδεις πολιτικές για τον εντοπισμό, μέτρηση, έγκριση και παρακολούθηση του πιστωτικού κινδύνου που αφορά στο Επιχειρηματικό Χαρτοφυλάκιο.

Η Πιστωτική Πολιτική της Τράπεζας εγκρίνεται από το ΔΣ μετά από εισήγηση της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων του ΔΣ (ΕΔΚ), κατόπιν πρότασης του Γενικού Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων προς την ΕΔΚ και την Εκτελεστική Επιτροπή. Η Πιστωτική Πολιτική επανεξετάζεται σε ετήσια βάση και τροποποιείται όποτε είναι απαραίτητο και τουλάχιστον κάθε δύο χρόνια.

Σύμφωνα με την Πολιτική, κάθε απόκλιση εγκρίνεται από το ΔΣ μετά από εισήγηση της ΕΔΚ, κατόπιν πρότασης του Γενικού Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων προς την ΕΔΚ και την Εκτελεστική Επιτροπή. Όλες οι εξαιρέσεις και η αιτιολόγηση αυτών καταγράφονται και έχουν είτε ημερομηνία λήξης είτε ημερομηνία αναθεώρησης.

Η Πιστωτική Πολιτική κάθε Θυγατρικής εγκρίνεται από τα αρμόδια τοπικά ΔΣ/ Επιτροπές, ύστερα από εισήγηση των αρμόδιων Στελεχών ή Οργάνων των Θυγατρικών, σύμφωνα με τις αποφάσεις της Τράπεζας και τις διατάξεις των Πιστωτικών Πολιτικών. Κάθε πρόταση πρέπει να φέρει την εκ των προτέρων συγκατάθεση του Γενικού Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων ή του Επικεφαλής της Διεύθυνσης Διεθνούς Πίστης σε συνεργασία με τον Επικεφαλής της Διεύθυνσης Ελέγχου και Δομής Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου για θέματα που εμπίπτουν στην αρμοδιότητά τους. Οι Πιστωτικές Πολιτικές των Θυγατρικών υπόκεινται σε περιοδική αναθεώρηση.

Κάθε εξαίρεση από τις Πιστωτικές Πολιτικές των Θυγατρικών λαμβάνει την τελική έγκριση από τον Γενικό Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων ή τον Επικεφαλής της Διεύθυνσης Διεθνούς Πίστης σε συνεργασία με τον Επικεφαλής της Διεύθυνσης Ελέγχου και Δομής Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου για θέματα

Πιστωτική πολιτική της Τράπεζας για τις επιχειρήσεις

Εγκρίνεται από το ΔΣ μετά από εισήγηση της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων

Επανεξετάζεται σε ετήσια βάση

Κάθε απόκλιση εγκρίνεται από το ΔΣ μετά από εισήγηση της ΕΔΚ

Όλες οι εξαιρέσεις και η αιτιολόγηση τους καταγράφονται

2.5#ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΟΜΙΛΟΥ

Πιστωτική πολιτική της Τράπεζας για το χαρτοφυλάκιο λιανικής

Καθορίζει τα ελάχιστα πιστωτικά κριτήρια

Εγκρίνεται από το ΔΣ κατόπιν γνωμοδότησης της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων

Υπόκειται σε περιοδική αναθεώρηση

Αποτελεσματική αξιολόγηση και εκτίμηση του πιστωτικού κινδύνου

που εμπίπτουν στην αρμοδιότητά τους. Όλες οι εξαιρέσεις και η αιτιολόγηση αυτών καταγράφονται και έχουν είτε ημερομηνία λήξης είτε ημερομηνία αναθεώρησης.

ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΟ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ ΛΙΑΝΙΚΗΣΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Η Πιστωτική Πολιτική για το Χαρτοφυλάκιο Λιανικής Τραπεζικής καθορίζει τα ελάχιστα πιστωτικά κριτήρια, πολιτικές, διαδικασίες και κατευθυντήριες γραμμές για τη διαχείριση και τον έλεγχο του πιστωτικού κινδύνου που αναλαμβάνεται στα χαρτοφυλάκια λιανικής τόσο σε επίπεδο Τράπεζας όσο και σε επίπεδο Ομίλου. Το κύριο πεδίο εφαρμογής της είναι η ενίσχυση, καθοδήγηση και ρύθμιση της αποτελεσματικής και επαρκούς διαχείρισης του πιστωτικού κινδύνου, επιτυγχάνοντας έτσι μια βιώσιμη ισορροπία μεταξύ κινδύνου και απόδοσης.

Η Πιστωτική Πολιτική γνωστοποιείται μέσω της χρήσης αντίστοιχων εγχειριδίων πιστωτικής πολιτικής, που αποσκοπούν στην επίτευξη τριών βασικών στόχων:

- να καθορίσουν το πλαίσιο των βασικών πιστωτικών κριτηρίων, πολιτικών και διαδικασιών,
- να ενοποιήσουν τις πιστωτικές πολιτικές λιανικής τραπεζικής του Ομίλου και
- να καθιερώσουν μια κοινή προσέγγιση διαχείρισης των κινδύνων λιανικής τραπεζικής.

Η Πιστωτική Πολιτική εγκρίνεται και μπορεί να τροποποιηθεί ή να αναθεωρηθεί από το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας κατόπιν γνωμοδότησης της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων του ΔΣ και ύστερα από πρόταση του Γενικού Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων και υπόκειται σε περιοδική αναθεώρηση.

Η Πιστωτική Πολιτική κάθε Θυγατρικής εγκρίνεται και μπορεί να τροποποιηθεί ή να αναθεωρηθεί από τα αρμόδια τοπικά ΔΣ/ Επιτροπές, ύστερα από εισήγηση των αρμόδιων Στελεχών ή Οργάνων των Θυγατρικών, σύμφωνα με τις αποφάσεις της Τράπεζας και τις διατάξεις των Πιστωτικών Πολιτικών.

Κάθε πρόταση πρέπει να φέρει την προηγούμενη συγκατάθεση του Γενικού Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων ή του Επικεφαλής της Διεύθυνσης Πίστης Λιανικής Τραπεζικής σε συνεργασία με τον Επικεφαλής της Διεύθυνσης Ελέγχου και Δομής Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου για θέματα που εμπίπτουν στην αρμοδιότητά τους. Οι Πιστωτικές Πολιτικές των Θυγατρικών υπόκεινται σε περιοδική αναθεώρηση.

Η Διεύθυνση Πίστης Λιανικής Τραπεζικής αναφέρεται απευθείας στον Γενικό Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων. Κύρια εργασία της είναι να αξιολογεί, καταρτίζει και επικαιροποιεί τακτικά την πιστωτική πολιτική που διέπει τα προϊόντα λιανικής τραπεζικής, τόσο εντός όσο και εκτός Ελλάδας. Επιπλέον, η Διεύθυνση παρακολουθεί στενά τη συνεπή εφαρμογή τόσο των διατάξεων της Πιστωτικής Πολιτικής όσο και των διαδικασιών χορήγησης πιστώσεων.

Μέσω της εφαρμογής της Πιστωτικής Πολιτικής Λιανικής Τραπεζικής, η αξιολόγηση και εκτίμηση του πιστωτικού κινδύνου, τόσο για νέα όσο και για υπάρχοντα προϊόντα, διενεργούνται αποτελεσματικά. Η Ανώτατη Διοίκηση της Τράπεζας ενημερώνεται τακτικά για όλες τις πτυχές της πιστωτικής πολιτικής. Καταρτίζονται σχέδια δράσης με τις απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες για την επίλυση θεμάτων, όποτε κρίνεται απαραίτητο, εντός των πλαισίων διάθεσης ανάληψης κινδύνου και στρατηγικού προσανατολισμού της Τράπεζας. Η Πιστωτική Πολιτική Λιανικής Τραπεζικής υπόκειται σε τακτικές αναθεωρήσεις κατά τις οποίες όλες οι εγκεκριμένες αλλαγές, ενσωματώνονται και στο Εγχειρίδιο Πιστωτικής Πολιτικής.

ΚΙΝΔΥΝΟΣ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗΣ

Η Τράπεζα διαχειρίζεται τη χορήγηση πιστοδοτήσεων, ελέγχει την έκθεση σε πιστωτικό κίνδυνο και διασφαλίζει την κανονιστική της συμμόρφωση, μέσω ενός συστήματος εσωτερικών ορίων, αρμόδια για τη θέσπιση, την παρακολούθηση καθώς και την τήρηση του οποίου είναι η Δ.Ε.Δο.Κ.Τ.&Ο.

Κύριο μέσο ελέγχου του κινδύνου συγκέντρωσης του Επικειρηματικού

Χαρτοφυλακίου, αποτελούν τα Ανώτατα Όρια Πιστούχου (τα οποία εκφράζουν το ανώτατο επιτρεπτό επίπεδο έκθεσης σε κίνδυνο ανά πιστούχο, για δεδομένη αξιολογική βαθμίδα) και τα Κλαδικά Όρια. Όλες οι υπερβάσεις επί των θεσπισθέντων εσωτερικών ορίων, πρέπει να λάβουν έγκριση από ένα Εγκριτικό Όργανο υψηλότερου επιπέδου, σύμφωνα με τις καθορισμένες εγκριτικές ευχέρειες, όπως αυτές ορίζονται στην οικεία Πιστωτική Πολιτική. Η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων εγκρίνει τα τόσο τα Ανώτατα Όρια Πιστούχου όσο και τα Κλαδικά Όρια σε ετήσια βάση.

Ο πιστωτικός κίνδυνος συγκέντρωσης που απορρέει από σημαντική έκθεση σε πιστωτικό κίνδυνο έναντι ενός αντισυμβαλλομένου ή ομάδας αντισυμβαλλομένων κοινού επιχειρηματικού ενδιαφέροντος, των οποίων η πιθανότητα αθέτησης εξαρτάται από κοινούς παράγοντες κινδύνου, παρακολουθείται επίσης, σύμφωνα με το πλαίσιο αναφορών των Μεγάλων Χρηματοδοτικών Ανοιγμάτων (ΜΧΑ) και Μεγάλων Οφειλετών (ΜΟ).

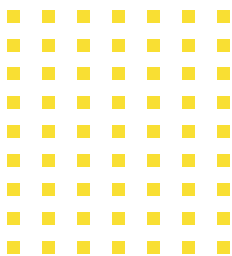
Τέλος, στα πλαίσια της Διαδικασίας Αξιολόγησης της Επάρκειας Εσωτερικού Κεφαλαίου, η Τράπεζα έχει υιοθετήσει μεθοδολογία για τον υπολογισμό του κινδύνου που προκύπτει από τη συγκέντρωση πιστοδοτικών ανοιγμάτων σε κλάδους οικονομικής δραστηριότητας (κλαδικός κίνδυνος συγκέντρωσης), όσο και από αυτή σε μεμονωμένους οφειλέτες (ονομαστική συγκέντρωση).

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ

Μετά την έναρξη της οικονομικής κρίσης στην Ελλάδα, οι Επιχειρηματικές Μονάδες κατέβαλαν μεγάλη προσπάθεια προκειμένου (α) να αυξηθούν η ποσότητα και η ποιότητα των λαμβανόμενων εξασφαλίσεων και (β) να αναθεωρηθούν τα περισσότερα πιστοδοτικά προγράμματα με στόχο τη βελτίωση της προοπτικής ομαλής εξυπηρέτησης των υποχρεώσεων των εταιρικών πελατών.

Κατά τη διάρκεια του 2018, το Επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιο υφίστατο σταδιακή απομόχλευση μέχρι το τέλος Οκτωβρίου, κυρίως λόγω των διαγραφών (€0,9 δισ., συμπεριλαμβανομένων των πωλήσεων και των ρευστοποιήσεων). Ωστόσο, το τελευταίο δίμηνο του 2018, παρατηρήθηκε αύξηση ύψους €458 εκατ. λόγω νέων εκταμιεύσεων σε πελάτες καλής πιστοληπτικής ικανότητας. Περαιτέρω πιστωτική επέκταση αναμένεται εντός του 2019. Κατά συνέπεια, επηρεάστηκε αντίστοιχα η ποιότητα του δανειακού χαρτοφυλακίου (σύνολο Μη Εξυηρητούμενων Ανοιγμάτων (NPE) -€5,0 δισ., από €5,8 δισ. στο τέλος του 2017).



Έλεγχος του κινδύνου συγκέντρωσης

Ανώτατα όρια πιστούχου

Κλαδικά όρια

Έγκριση από όργανο υψηλότερου επιπέδου για υπερβάσεις των ορίων

Η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων εγκρίνει τα ανώτατα όρια πιστούχου και τα κλαδικά όρια σε ετήσια βάση

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.5.2 ΕΤΕ – ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ

σε εκατ. €	2017	Α' Τριμ. 2018	Β' Τριμ. 2018	Γ' Τριμ. 2018	2018
ΣΥΝΟΛΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ	18.827	18.606	18.433	18.375	18.709
Υπόλοιπο Χρηματοδοτήσεων	16.307	16.149	15.925	15.860	16.136
Ε/Ε και Ε/Π	2.520	2.457	2.508	2.515	2.574
Εξυηρητούμενα δάνεια	10.486	10.554	10.467	10.609	11.185
Λογιστικές προβλέψεις	4.282	4.102	3.813	3.665	3.380
Μη Εξυηρητούμενα Ανοίγματα (NPE)	5.820	5.595	5.458	5.251	4.951

2.5#ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΟΜΙΛΟΥ

Ποιότητα νέων επιχειρηματικών δανείων το 2018

Ο Δείκτης Μέσης Διαβάθμισης βελτιώθηκε (μειώθηκε) τον Δεκέμβριο στο 10,0 από 10,1 τον Δεκέμβριο του 2017

Νέες χορηγήσεις σε νέους καλούς πελάτες στον τομέα της ναυτιλίας

Επιχειρηματικό Χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας το 2018

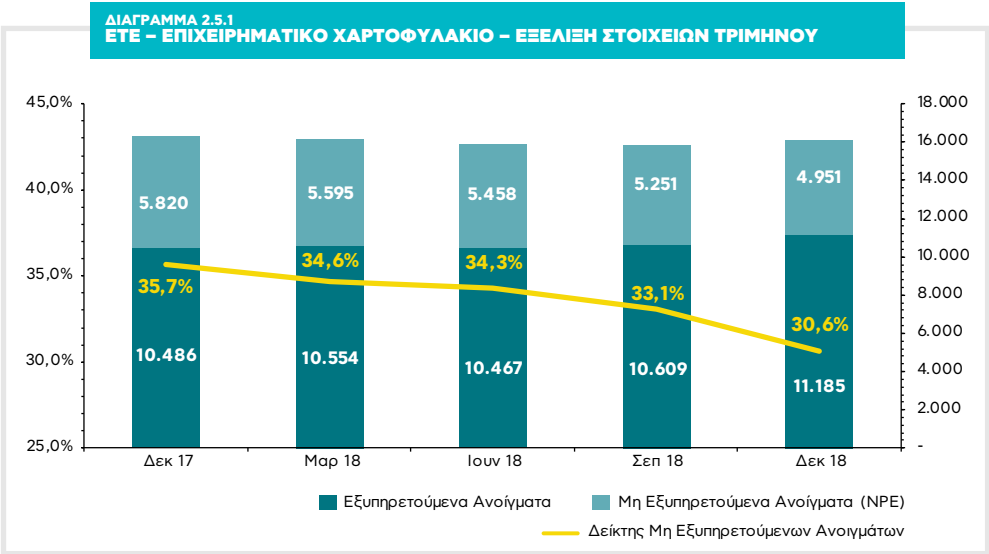
Σταδιακή απομόκλευση μέχρι το τέλος Οκτωβρίου, κυρίως λόγω των διαγραφών

Αύξηση κατά €458 εκατ. το τελευταίο δίμηνο

Περαιτέρω πιστωτική επέκταση αναμένεται το 2019

Μείωση των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (NPE) κατά περίπου €870 εκατ.

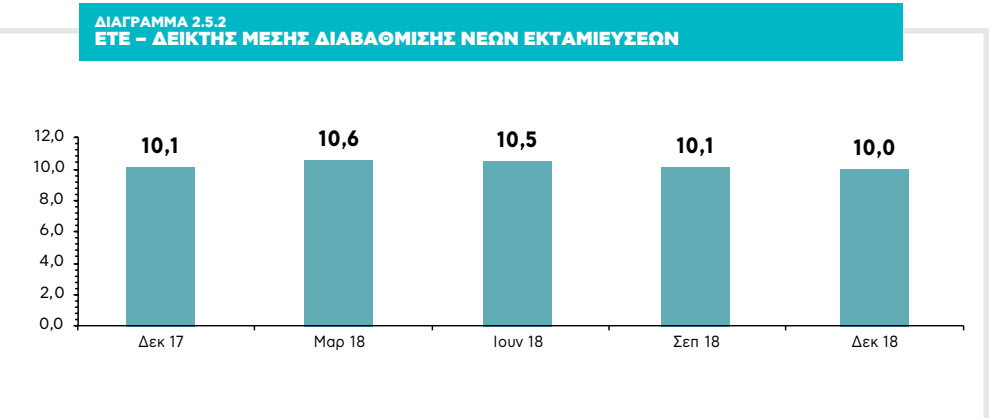
Μείωση του ποσοστού των NPE κατά 5,1% στο 35,7%



Το σημερινό δυσμενές οικονομικό περιβάλλον και η δυσκολία έγκαιρης εξόφλησης υφιστάμενων δανειακών υποχρεώσεων, οδήγησαν το ποσοστό των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (NPE) προς το σύνολο του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου, άνω του 35% μέχρι το τέλος του 2017. Εντούτοις, τα συνολικά NPE μειώθηκαν κατά -€870 εκατ. (-15%), κυρίως λόγω της θετικής επίδρασης των διαγραφών, με αποτέλεσμα να μειωθεί το ποσοστό των NPE στις 31.12.2018 κατά 5,1% σε σύγκριση με την 31.12.2017 (35,7%).

Ο Δείκτης Μέσης Διαβάθμισης (Obligor Risk Rating) για τους νέους πελάτες (ή εκείνους με αυξανόμενα υπόλοιπα) σε σχέση με το τέλος του προηγούμενου έτους, χρησιμοποιείται ως δείκτης για τη μέτρηση της ποιότητας των νέων

εκταμιεύσεων του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου. Η ποιότητα των νέων επιχειρηματικών δανείων ακολούθησε θετική πορεία καθ' όλη τη διάρκεια του 2017. Τον Μάρτιο 2018, η ανοδική πορεία οφείλεται κυρίως στη μείωση των χρηματικών δανείων ενός συγκεκριμένου πελάτη καλής πιστοληπτικής ικανότητας. Ωστόσο, τον Ιούλιο 2018, νέες χορηγήσεις σε νέους πελάτες στον τομέα της ναυτιλίας με καλή πιστοληπτική ικανότητα (βαθμολογία 7) είχαν ως αποτέλεσμα μειωμένη Κλίμακα Διαβάθμισης που έφθασε στα 10,1 τον Σεπτέμβριο 2018. Κατά το τελευταίο τρίμηνο του 2018 και δεδομένης της σημαντικής πιστωτικής επέκτασης του Δεκεμβρίου, η Κλίμακα Διαβάθμισης παρέμεινε σταθερά γύρω στα 10,0.

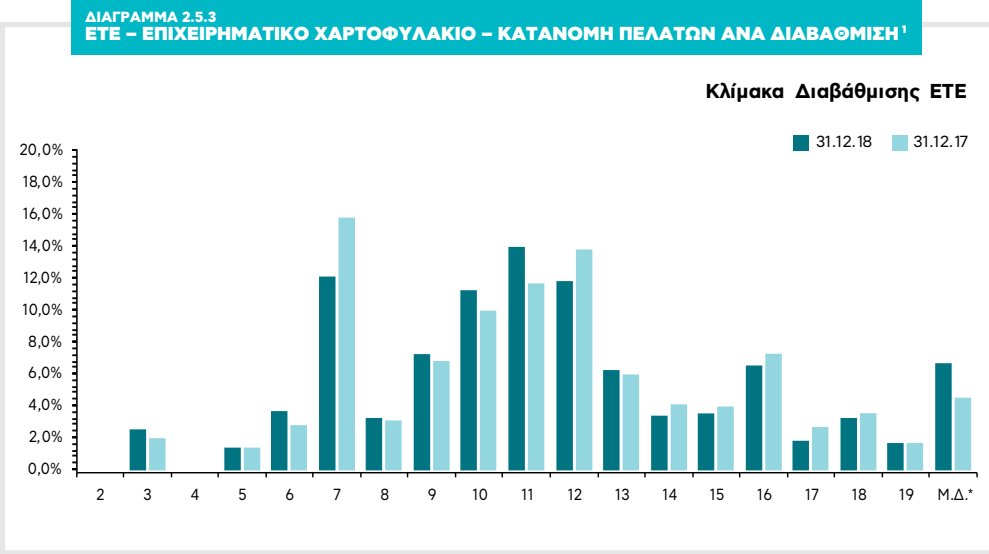


Ο πίνακας που ακολουθεί καταγράφει την κατανομή, ανά είδος υποδείγματος, των υπολοίπων επιχειρηματικών ανοιγμάτων και των πιστούχων:

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.5.3
ΕΤΕ – ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ – ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΑ ΕΙΔΟΣ ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Υπόδειγμα αξιολόγησης	Έκθεση (σε εκατ. €)	Ενήμερα ανοίγματα (%)
Υπόδειγμα αξιολόγησης επιχειρηματικών πιστοδοτήσεων	6.364.8	55,7%
Εμπειρικό Υπόδειγμα	1.679.8	14,7%
Ανοίγματα ειδικού δανεισμού - Χρηματοδότηση μεγάλων έργων	1.426.7	12,5%
Ανοίγματα ειδικού δανεισμού - Χρηματοδότηση για αγορά περιουσιακού στοιχείου	1.606.1	14,1%
Moody's - S&P	318,4	2,8%
Χωρίς αξιολόγηση	21,1	0,2%
Σε Αθέτηση (σύμφωνα με την CRR, άρθρο 178/2013)	4.718.8	-
Σύνολο	16.135.6	100,0%

Η πλειονότητα των πιστούχων του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου είναι νομικά πρόσωπα με πλήρη οικονομικά στοιχεία και η κατανομή τους στην Κλίμακα Διαβάθμισης της Εθνικής Τράπεζας αναδεικνύει επαρκή διασπορά χωρίς υψηλή συγκέντρωση (άνω του 25%) σε καμία βαθμίδα αξιολόγησης.



¹ Εξαιρούνται οι πιστούχοι σε αθέτηση

M.D. : Μη Διαβαθμισμένοι Πελάτες

Λαμβάνοντας υπόψη τη χαρτογράφηση μεταξύ Κλίμακας Διαβάθμισης Πιστούχων και ΠΑ, η μέση σταθμισμένη με βάση το άνοιγμα ΠΑ (σύμφωνα με την κλίμακα ΠΑ του Πυλώνα II) όλων των ενήμερων επιχειρηματικών πιστούχων στις 31.12.2018 εκτιμάται στο 4,9%.

Η κατανομή των εξασφαλίσεων ανά μονάδα προέλευσης καταδεικνύει ότι οι ναυτιλιακές διευκολύνσεις επιτυγχάνουν την υψηλότερη κάλυψη

(περίπου 93%, 4% υψηλότερη από το 2017). Αντίθετα, το χαμηλότερο ποσοστό εξασφάλισης παρουσιάζεται κυρίως στο χαρτοφυλάκιο των μεγάλων εταιρειών. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι το συγκεκριμένο χαρτοφυλάκιο παρακολουθεί τις κύριες ομάδες της ελληνικής οικονομίας, για τις οποίες η Τράπεζα στηρίζεται στα βασικά οικονομικά τους στοιχεία, τα οποία επιβεβαιώνουν την ισχυρή

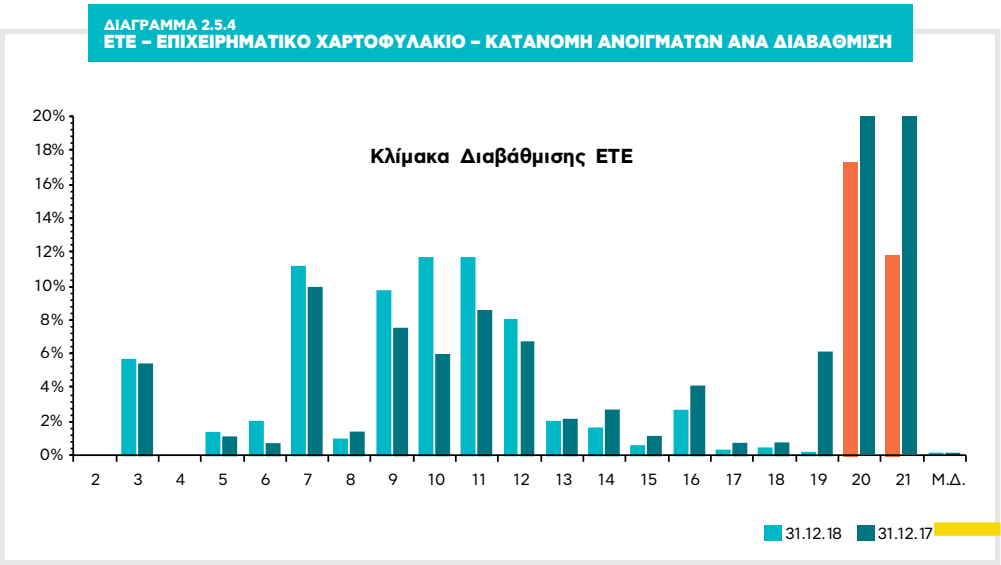
2.5#ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΟΜΙΛΟΥ

Εξασφαλίσεις

Το υψηλότερο ποσοστό έχουν οι ναυτιλιακές εταιρείες (93%)

Το χαμηλότερο ποσοστό οι μεγάλες εταιρείες

Στο 50% το συνολικό ποσοστό (αύξηση 7% σε σχέση με το 2017)



οικονομική τους θέση τόσο στην εγχώρια όσο και στη διεθνή αγορά. Το αντίστοιχο ποσοστό για ολόκληρο το επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιο ήταν 50% (αύξηση 7% σε σχέση με το 2017).

Συγκεκριμένα, οι θετικές εξασφαλίσεις του Ναυτιλιακού Χαρτοφυλακίου συνίστανται σχεδόν αποκλειστικά σε Πλοία και Αεροσκάφη, αν και για τις υπόλοιπες κατηγορίες χορηγήσεων οι εξασφαλίσεις που κυριαρχούν είναι Κατοικίες και Εμπορικά Ακίνητα. Επιπλέον,

οι Μεγάλες Επιχειρήσεις παρουσιάζουν το μεγαλύτερο ποσοστό χρηματοοικονομικών εξασφαλίσεων (48,2%) σε ολόκληρο το επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιο.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ

Όσον αφορά την κατανομή του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου της Εθνικής Τράπεζας ανά κλάδο, δεν εμφανίζεται καμία σημαντική συγκέντρωση κινδύνων σε κανένα κλάδο οικονομικής δραστηριότητας.

Ο κλάδος που εμφανίζει τη μεγαλύτερα υπόλοιπα είναι ο κλάδος Μεταφορών & Αποθήκευσης (14,1%) λόγω των ανοιγμάτων στον τομέα της ποντοπόρου ναυτιλίας. Η ναυτιλία παραμένει σημαντικός κλάδος της ελληνικής οικονομίας και η Εθνική Τράπεζα έχει παραδοσιακά, από τις αρχές της δεκαετίας του '60, ισχυρή συμμετοχή στην εγχώρια αγορά, διατηρεί μακροχρόνιους δεσμούς με την υπάρχουσα πελατεία και προβαίνει σε συντηρητική προσθήκη νέων ονομάτων στο πελατολόγιό της. Ο δεύτερος μεγαλύτερος κλάδος (το Χονδρικό Εμπόριο) αγγίζει το 10.7% των συνολικών ανοιγμάτων και παρουσιάζει μεγάλη διαφοροποίηση, καθώς περιλαμβάνει μεγάλο αριθμό διαφόρων εμπορικών δραστηριοτήτων.

ΧΟΡΗΓΗΣΕΙΣ ΣΕ ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑ

Οι χορηγήσεις σε συνάλλαγμα στο επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιο της Εθνικής Τράπεζας περιορίζεται στα ανοίγματα της ποντοπόρου ναυτιλίας, ως επί το πλείστον σε USD σύμφωνα με τους κανόνες του διεθνούς εμπορίου. Το υπόλοιπο σε USD ανήλθε σε €2,016 εκατ. (περίπου 12% του συνολικού υπολοίπου), εκ των οποίων το 78% συνίσταται σε χορηγήσεις για την αγορά στοιχείων ενεργητικού (€1,575 εκατ.). Θα πρέπει επίσης να επισημανθεί ότι αυτά τα μακροπρόθεσμα επενδυτικά δάνεια απολαμβάνουν «φυσική αντιστάθμιση συναλλαγματικών ισοτιμιών» δεδομένου ότι εξυπηρετούνται μέσω ναυλώσεων που καταβάλλονται σε USD, ενώ επιπλέον οι πλοιοκτήτες διατηρούν σημαντικές καταθέσεις σε λογαριασμούς διακράτησης USD, συνεπώς, ο συναλλαγματικός κίνδυνος μετριάζεται.

Εκτός από USD, υπάρχει πολύ μικρό τμήμα (0,6%) του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου σε ανοίγματα σε CHF (€102,1 εκατ. – 25 πελάτες). Ο αντίστοιχος δείκτης δανείων σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών είναι 17,3%.

ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ
ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Στα χαρτοφυλάκια Λιανικής Τραπεζικής της Εθνικής Τράπεζας δεν υπήρξε μεγάλη πιστωτική επέκταση εντός του 2018, με τον αριθμό των νέων χορηγήσεων στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων να παραμένουν σε χαμηλά επίπεδα. Η Τράπεζα επικεντρώθηκε κυρίως στον έλεγχο των καθυστερήσεων και στη διαχείριση των επισφαλών στοιχείων του ενεργητικού, καταβάλλοντας σημαντικές προσπάθειες για τη διευθέτηση των ληξιπρόθεσμων οφειλών μέσω προγραμμάτων ρυθμίσεων. Η Διεύθυνση Διαχείρισης Απαιτήσεων Λιανικής Τραπεζικής σε στενή συνεργασία με τις Πιστοδοτικές Μονάδες Λιανικής Τραπεζικής σχεδίασαν και προσέφεραν νέα προϊόντα αναδιάρθρωσης/ρύθμισης, με σκοπό να διευκολύνουν την εξυπηρέτηση των ληξιπρόθεσμων δανείων και αποπληρωμής δανειακών υποχρεώσεων των πιστούχων.

Προς το στόχο μείωσης των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων συνεισέφερε και η πώληση του χαρτοφυλακίου μη εξυπηρετούμενων μη εξασφαλισμένων δανείων Λιανικής Τραπεζικής και Μικρών Επιχειρήσεων (αποτελούμενο από καταναλωτικά δάνεια, πιστωτικές κάρτες και δάνεια σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις) που ολοκληρώθηκε επιτυχώς εντός του 2018.

Ο Πίνακας που ακολουθεί απεικονίζει την τριμηνιαία συρρίκνωση του χαρτοφυλακίου Λιανικής Τραπεζικής, κυρίως λόγω διαγραφών που διενεργήθηκαν εντός του 2018 (λογιστικές διαγραφές, ρευστοποιήσεις, πωλήσεις) παράλληλα με τη σταδιακή απομόχλευση του χαρτοφυλακίου. Οι λογιστικές προβλέψεις αυξήθηκαν σημαντικά (+5,2%), λόγω της εφαρμογής του Διεθνούς Προτύπου Χρηματοοικονομικής Αναφοράς 9 (ΔΠΧΑ9) που τέθηκε σε ισχύ στις 01.01.2018.

Χορηγήσεις
σε συνάλλαγμα

Ανοίγματα στην ποντοπόρο ναυτιλία, κυρίως σε USD

Στα €2,016 εκατ. το υπόλοιπο

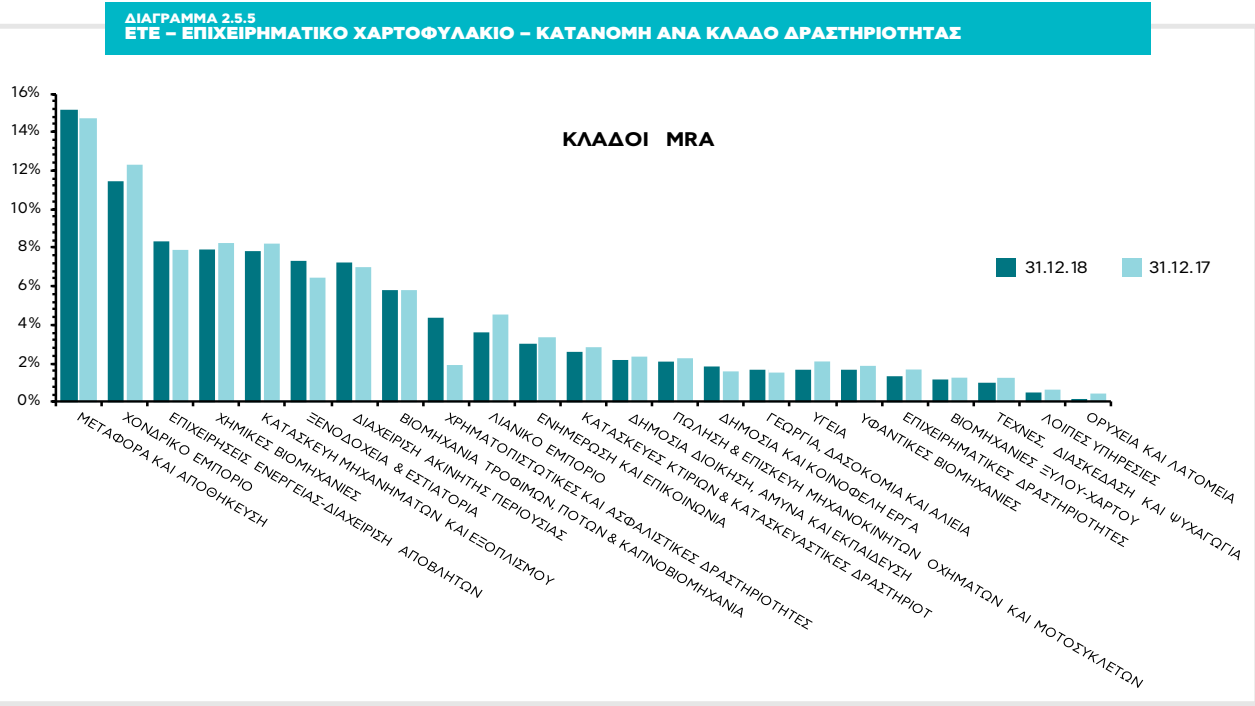
Εξυπηρετούνται μέσω ναυλώσεων που καταβάλλονται σε USD

Πολύ μικρά ανοίγματα σε CHF (€102,1 εκατ.)

Χαρτοφυλάκιο
Λιανικής της
Τράπεζας το 2018

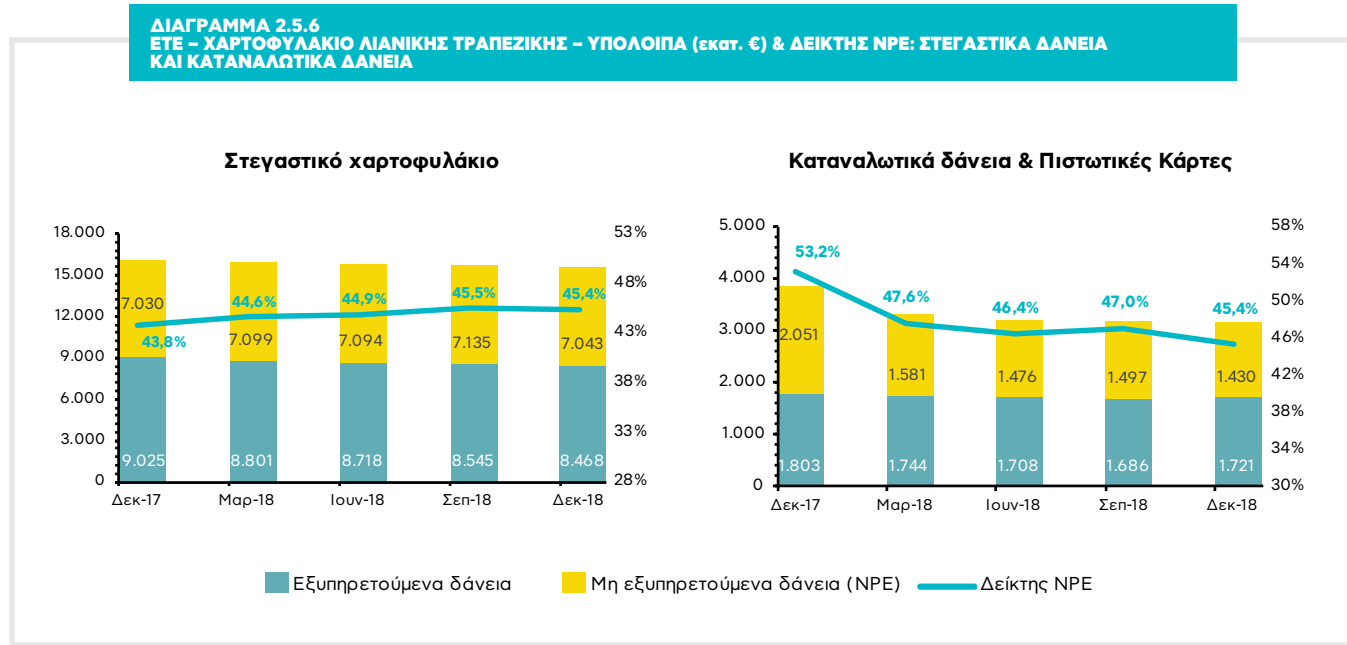
- Σε χαμηλά επίπεδα οι χορηγήσεις στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων
- Σημαντικές προσπάθειες για τη διευθέτηση των ληξιπρόθεσμων οφειλών
- Μείωση του χαρτοφυλακίου, κυρίως λόγω διαγραφών
- Σημαντική αύξηση των λογιστικών προβλέψεων (5,2%)
- Σημαντική μείωση του δείκτη NPE των καταναλωτικών δανείων στο 45,4%
- Μικρή αύξηση του δείκτη NPE των στεγαστικών δανείων στο 45,4%

Δεν υπάρχει καμία σημαντική συγκέντρωση κινδύνων σε κανένα κλάδο



2.5#ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΟΜΙΛΟΥ

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.5.4 ΕΤΕ – ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ					
σε εκατ. €	2017	Α' Τριμ. 2018	Β' Τριμ. 2018	Γ' Τριμ. 2018	2018
ΣΥΝΟΛΟ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	19.909	19.224	18.996	18.863	18.663
Εξυηρητούμενα δάνεια	10.828	10.545	10.425	10.231	10.190
Μη Εξυηρητούμενα Ανοίγματα (NPE)	9.081	8.680	8.571	8.632	8.473
Λογιστικές προβλέψεις	4.037	4.411	4.386	4.376	4.246



Όπως φαίνεται στο παραπάνω διάγραμμα, ο δείκτης των μη εξυηρητούμενων ανοιγμάτων των στεγαστικών δανείων στα πρώτα τρίμηνα του 2018 έχει αυξηθεί ελαφρώς συγκριτικά με τον Δεκέμβριο του 2017, αλλά στο τέλος του 2018 τείνει να σταθεροποιηθεί μετά από τις εκτεταμένες προσπάθειες είσπραξης ληξιπρόθεσμων οφειλών και εφαρμογής

ευέλικτων προγραμμάτων ρύθμισης που προσέφεραν καλύτερες λύσεις αναδιάρθρωσης στους πελάτες. Ο δείκτης NPE των καταναλωτικών δανείων και των πιστωτικών καρτών εμφανίζει σημαντική πτώση καθ' όλη τη διάρκεια του 2018, ως αποτέλεσμα των στοχευμένων ενεργειών είσπραξης και του μεγάλου πλήθους διαγραφών.

ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ
- Αποτελούν το μεγαλύτερο μέρος (€15,5 δισ. στο τέλος του 2018) - Εφαρμογή αυστηρότερων κριτηρίων το 2018 - Μείωση της παραγωγής νέων αθετήσεων μη ρυθμισμένων δανείων - Προγράμματα ρυθμίσεων με έμφαση το «Split balance» κερδίζουν έδαφος

(Α) ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ

Τα στεγαστικά δάνεια αντιπροσωπεύουν το μεγαλύτερο μέρος του χαρτοφυλακίου της Τράπεζας (€15,5 δισ. στις 31.12.2018) και κατά συνέπεια βρίσκονται διαρκώς υπό συνεχή παρακολούθηση και έλεγχο. Εντός του 2018 εφαρμόστηκαν αυστηρότερα κριτήρια πολιτικής, μειώνοντας σημαντικά την παραγωγή νέων αθετήσεων των μη

ρυθμισμένων δανείων (όλες οι μετρήσεις της διάθεσης ανάληψης κινδύνου όσον αφορά τη νέα παραγωγή βρίσκονται κάτω από τα όρια έγκαιρης προειδοποίησης), ενώ παράλληλα υφιστάμενα προϊόντα επανασχεδιάστηκαν, προκειμένου να αντιμετωπιστούν οι καθυστερήσεις στην αποπληρωμή δανειακών υποχρεώσεων μέρους της πελατείας.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.5.5 ΕΤΕ – ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ					
σε εκατ. €	2017	Α' Τριμ. 2018	Β' Τριμ. 2018	Γ' Τριμ. 2018	2018
ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΗΣ	16.055	15.900	15.812	15.680	15.511
Εξυηρητούμενα δάνεια	9.025	8.801	8.718	8.545	8.468
Μη Εξυηρητούμενα Ανοίγματα (ΜΕΑ)	7.030	7.099	7.094	7.135	7.043
Λογιστικές προβλέψεις	2.402	2.930	2.974	2.969	2.963

Για να αντιμετωπίσει η Τράπεζα τις αυξανόμενες καθυστερήσεις, εντός του 2018 προώθησε και εφάρμοσε προγράμματα ρυθμίσεων με έμφαση στην προσέγγιση «Split balance», προκειμένου να διευκολύνει τους πελάτες στην εξυπηρέτηση του χρέους τους και να μειώσει τα μη εξυηρητούμενα δάνεια. Η προηγούμενη προσέγγιση της παροχής λύσεων σε πελάτες που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες μέσω της υιοθέτησης του «προγράμματος καταβολής κλασματικής δόσης» εξακολουθεί να αποτελεί βιώσιμη επιλογή, αλλά τα προϊόντα αναδιάρθρωσης «Διαχωρίζω & Διευθετώ (Split & Settle)», «Split&-Freeze» κερδίζουν έδαφος ως σημαντική μακροπρόθεσμη λύση και το μερίδιό τους στο σύνολο των αναδιρθρώσεων ανήλθε σε περίπου 50% το 2018, σε σύγκριση με ποσοστό 27% το 2017.

Χορηγήσεις σε συνάλλαγμα

Η έκθεση της Τράπεζας σε δάνεια σε CHF είναι ελεγχόμενη. Το μεγαλύτερο μέρος τους είχε εκταμειωθεί τα έτη 2007 - 2010 και έκτοτε δεν έχουν χορηγηθεί νέα δάνεια σε CHF.

(Β) ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗ ΠΙΣΤΗ

Το χαρτοφυλάκιο Καταναλωτικής Πίστης (€3,2 δισ.) περιλαμβάνει Καταναλωτικά Δάνεια Τακτής Λήξης, δάνεια Αυτοκινήτου, Ανακυκλούμενα Δάνεια και Πιστωτικές Κάρτες. Το 2018 το συνολικό υπόλοιπο μειώθηκε κατά περίπου 18% σε σύγκριση με το 2017, κυρίως λόγω διαγραφών που υλοποιήθηκαν και της επιτυχούς ολοκλήρωσης της πώλησης του μη εξασφαλισμένου χαρτοφυλακίου της Τράπεζας που οδήγησε στη μείωση των NPE.

Καταναλωτική Πίστη

Χαρτοφυλάκιο €3,2 δισ.

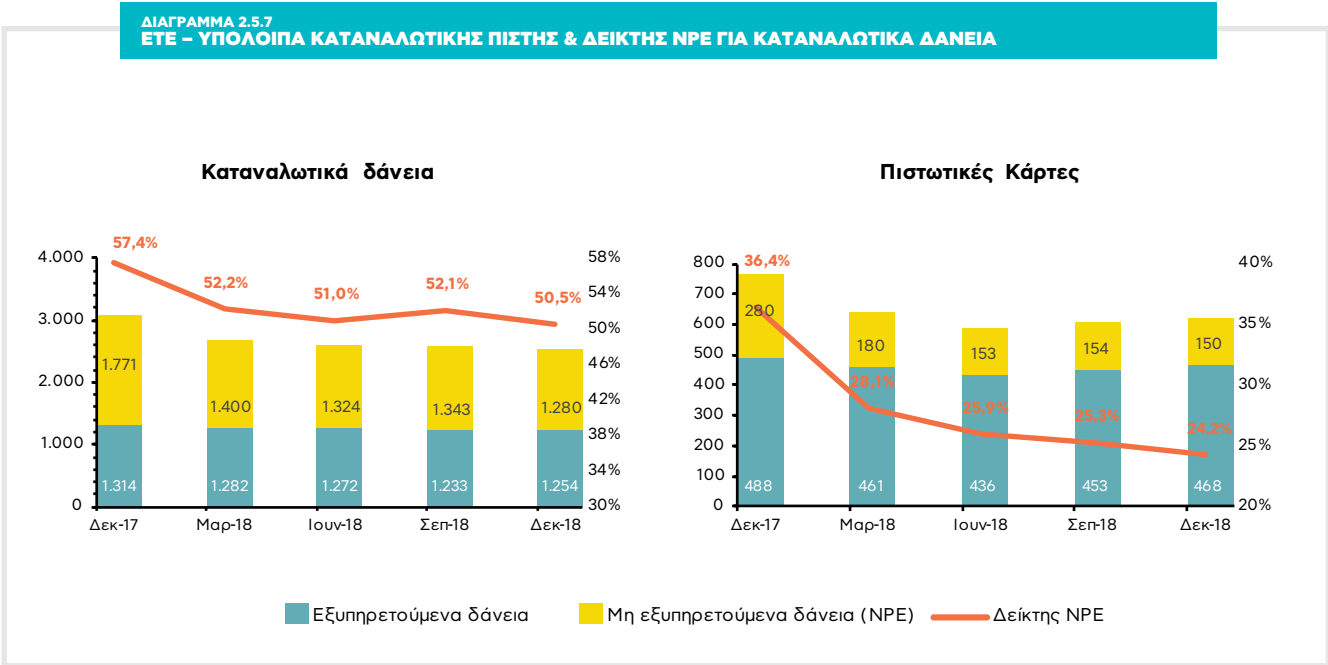
Μείωση του υπολοίπου κατά 18% έναντι του 2017

Διαγραφές και πώληση μη εξασφαλισμένου χαρτοφυλακίου

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.5.6 ΕΤΕ – ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗ ΠΙΣΤΗ					
σε εκατ. €	2017	Α' Τριμ. 2018	Β' Τριμ. 2018	Γ' Τριμ. 2018	2018
ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ (Δάνεια & Πιστωτικές Κάρτες)	3.854	3.324	3.184	3.183	3.151
Μη Εξυηρητούμενα Ανοίγματα (NPE)	2.051	1.581	1.476	1.497	1.430
Λογιστικές προβλέψεις	1.634	1.481	1.412	1.407	1.283
Εξυηρητούμενα δάνεια	1.803	1.744	1.708	1.686	1.721

2.5#ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΟΜΙΛΟΥ

Όπως φαίνεται παρακάτω, ο δείκτης NPE τόσο των καταναλωτικών δανείων όσο και του χαρτοφυλακίου των πιστωτικών καρτών έχει μειωθεί σημαντικά από τον Δεκέμβριο του 2017.



ΔΑΝΕΙΑ ΠΡΟΣ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ - ΕΤΕ

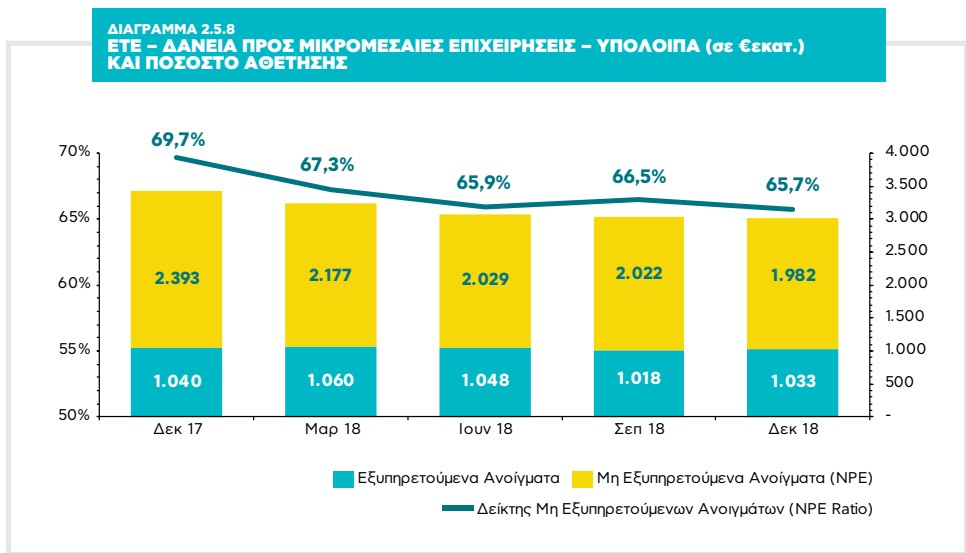
Η σταδιακή συρρίκνωση του χαρτοφυλακίου μικρομεσαίων επιχειρήσεων συνεχίστηκε το 2018, για πέμπτη συνεχόμενη χρονιά, φτάνοντας στα €3,02 δισ. τον Δεκέμβριο 2018 (-12,2% σε ετήσια βάση).

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.5.7 ΕΤΕ – ΔΑΝΕΙΑ ΠΡΟΣ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ					
σε εκατ. €	2017	Α' Τριμ. 2018	Β' Τριμ. 2018	Γ' Τριμ. 2018	2018
ΣΥΝΟΛΟ ΔΑΝΕΙΩΝ ΠΡΟΣ ΜΜΕ	3.433	3.237	3.077	3.040	3.015
Εξυπηρετούμενα δάνεια	1.040	1.060	1.048	1.018	1.033
Μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα (NPE)	2.393	2.177	2.029	2.022	1.982
Λογιστικές προβλέψεις	1.672	1.696	1.717	1.552	1.540

Οι αρνητικές επιπτώσεις της κρίσης έχουν επηρεάσει το συγκεκριμένο χαρτοφυλάκιο περισσότερο από κάθε άλλο χαρτοφυλάκιο λιανικής, με αποτέλεσμα το 66% των ανοιγμάτων να είναι σε κατάσταση αθέτησης. Πρέπει να σημειωθεί ότι η βελτίωση του δείκτη NPE σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος

(69% τον Δεκέμβριο του 2017), οφείλεται κυρίως σε διαγραφές ύψους €358 εκατ. που πραγματοποιήθηκαν κατά το 2018. Ειδικότερα, από τις συνολικές διαγραφές, τμήμα άνω του 30% (€114 εκατ.) αφορούσαν το Project Earth (πώληση μη εξασφαλισμένων δανείων) που έλαβε χώρα στα τέλη Ιουνίου 2018.

Ειδικότερα, από τις συνολικές διαγραφές, τμήμα άνω του 30% (€114 εκατ.) αφορούσαν το Project Earth (πώληση μη εξασφαλισμένων δανείων) που έλαβε χώρα στα τέλη Ιουνίου 2018.



Αναγνωρίζοντας ότι πρόκειται για ένα χαρτοφυλάκιο που χρήζει ειδικής διαχείρισης, η Τράπεζα, από το 2016, συνεχίζει την πολιτική προσαρμογής των κριτηρίων έγκρισης και εξορθολογισμού της χορήγησης πιστώσεων. Οι νέες εκταμιεύσεις, που πραγματοποιήθηκαν κυρίως μέσω προγραμμάτων καταμερισμού των κινδύνων, χρηματοδοτούμενων από πολυμερείς τράπεζες (Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων) ή από άλλες οντότητες της ΕΕ, ανήλθαν σε €28,8 εκατ. για το 2018. Η κατανομή των μη ευρισκόμενων σε αθέτηση πελατών παρουσιάζει επί του παρόντος επαρκή διασπορά στην κλίμακα διαβάθμισης, χωρίς υψηλή συγκέντρωση σε καμιά βαθμίδα.

ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ

Τα πρότυπα για τους κινδύνους που αναλαμβάνουν οι θυγατρικές του Ομίλου και το πλαίσιο για την εκτίμηση και τον υπολογισμό των βασικών παραμέτρων κινδύνου για το χαρτοφυλάκιο επιχειρηματικής και λιανικής τραπεζικής τίθενται κεντρικά από την Τράπεζα, η οποία επιπλέον ελέγχει συστηματικά και εγκρίνει, όπου απαιτείται, τα υποδείγματα αξιολόγησης αιτημάτων, τα οποία αναπτύσσουν οι θυγατρικές.

BANCA ROMANEASCA (BROM)

Τα υπόλοιπα του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου της BROM συνέχισαν να μειώνονται το 2018 (-23,3%), με αποτέλεσμα να αυξηθεί ο δείκτης δανείων σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών στο 33,1% σε σχέση με το 26,4% στα τέλη του προηγούμενου έτους. Ο δείκτης καθυστέρησης άνω των 90 ημερών, τόσο στο χαρτοφυλάκιο μεγάλων επιχειρήσεων (που ορίζονται ως εταιρείες με κύκλο εργασιών άνω των €10 εκατ.) όσο και στο χαρτοφυλάκιο ΜΜΕ (εταιρείες με πωλήσεις μεταξύ €1 εκατ. και €10 εκατ.) αυξήθηκε το 2018 (22,4% έναντι 21,4% και 44,8% έναντι 33,8% αντίστοιχα (Διάγραμμα 2.5.9)).

Δάνεια σε Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις

Παρακολούθηση και εφαρμογή του υφιστάμενου

Ενσωμάτωση του νέου

Παροχή κατευθύνσεων και υποστήριξης στις μονάδες της Τράπεζας

Χαρτοφυλάκιο Λιανικής Θυγατρικών της ΕΤΕ το 2018

Συνολική αύξηση 2,8%
➔ Stopanska,

αύξηση 7,7%

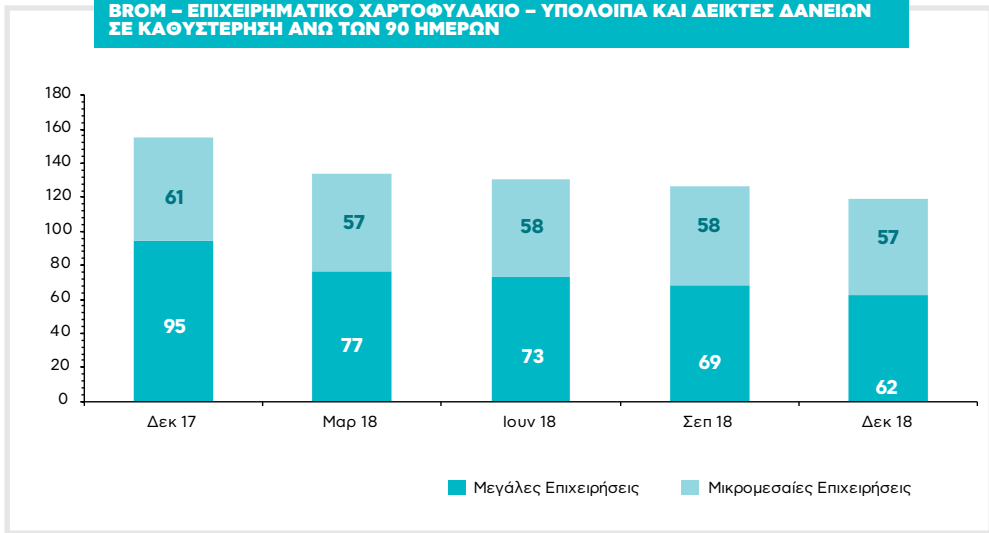
➔ Romaneasca,

μείωση 1,8%

Σταθερός ο δείκτης καθυστέρησης άνω των 90 ημερών και στις δύο θυγατρικές

2.5#ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΟΜΙΛΟΥ

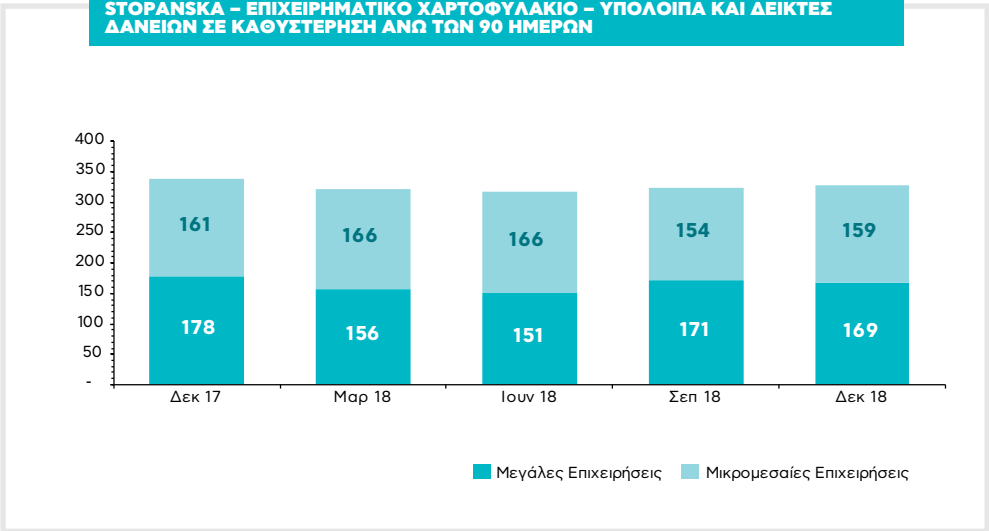
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.5.9
BROM – ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ – ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΚΑΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΔΑΝΕΙΩΝ
ΣΕ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΑΝΩ ΤΩΝ 90 ΗΜΕΡΩΝ



STOPANSKA BANKA

Το επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας μειώθηκε κατά 3,3% κατά το 2018, ενώ το υπόλοιπο δανείων σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών μειώθηκε σχεδόν κατά 13%, στο 19,7%, βελτιωμένο κατά 2,1% σε σύγκριση με το τέλος του 2017. Η σύνθεση του Συνολικού Χαρτοφυλακίου παρέμεινε σχεδόν σταθερή, με τις Μεγάλες Επιχειρήσεις (με κύκλο εργασιών άνω των €4 εκατ.) να καλύπτουν λίγο περισσότερο από το 51% του συνόλου (Διάγραμμα 2.5.10).

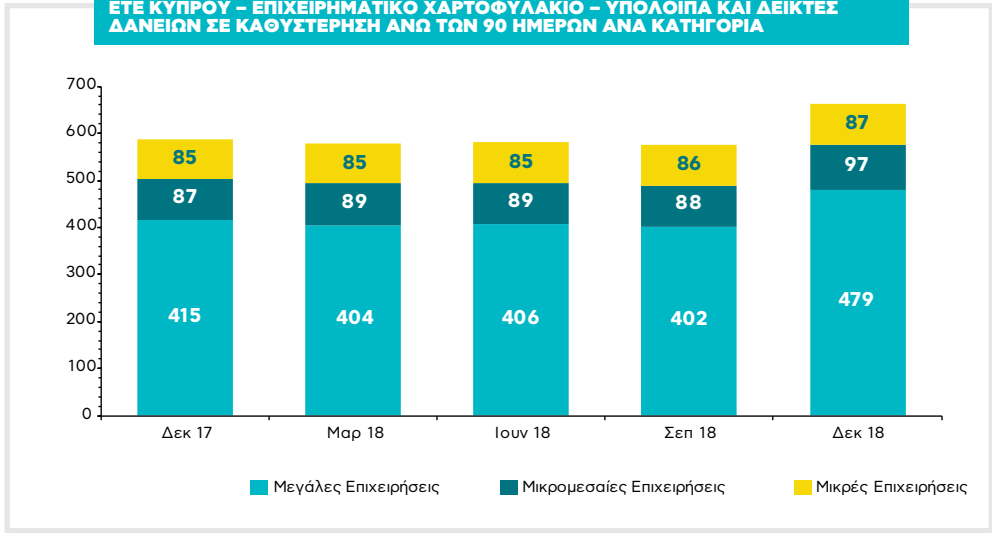
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.5.10
STOPANSKA – ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ – ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΚΑΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΔΑΝΕΙΩΝ ΣΕ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΑΝΩ ΤΩΝ 90 ΗΜΕΡΩΝ



ΕΤΕ ΚΥΠΡΟΥ

Το επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιο της Εθνικής Τράπεζας Κύπρου αυξήθηκε κατά 12,9% το 2018 (από €587 εκατ. σε €663 εκατ.), με τη σημαντικότερη διαφορά να βρίσκεται στο Χαρτοφυλάκιο Μεγάλων Επιχειρήσεων (από €415 εκατ. σε €479 εκατ.). Επιπλέον, ο δείκτης δανείων σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών μειώθηκε σε 44,5% στο τέλος του 2018 από 50,5% στο τέλος του 2017. Η σύνθεση του χαρτοφυλακίου παρέμεινε πρακτικά σταθερή καθ' όλη τη διάρκεια του 2018 (Διάγραμμα 2.5.11).

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.5.11
ΕΤΕ ΚΥΠΡΟΥ – ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ – ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΚΑΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΔΑΝΕΙΩΝ ΣΕ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΑΝΩ ΤΩΝ 90 ΗΜΕΡΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

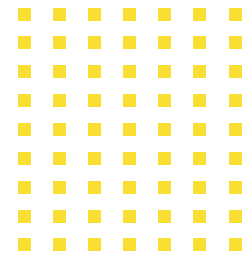
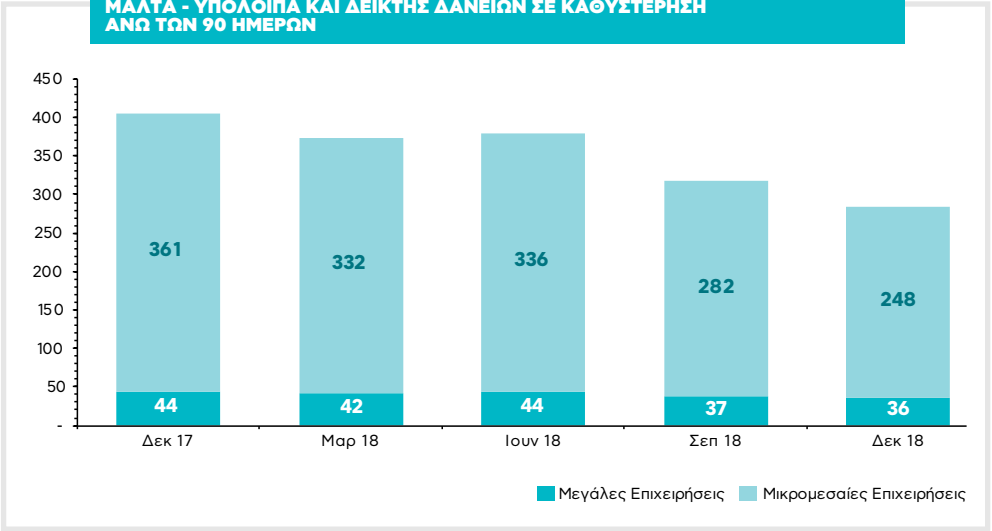


ΕΤΕ ΜΑΛΤΑΣ

Το υπόλοιπο του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου συρρικνώθηκε αισθητά το 2018 (-29,9%), με το χαρτοφυλάκιο των Μεσαίων Επιχειρήσεων να προκαλεί αυτή την επιδείνωση, δεδομένου ότι αποτελεί το 87% του συνολικού επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου τον Δεκέμβριο 2018.

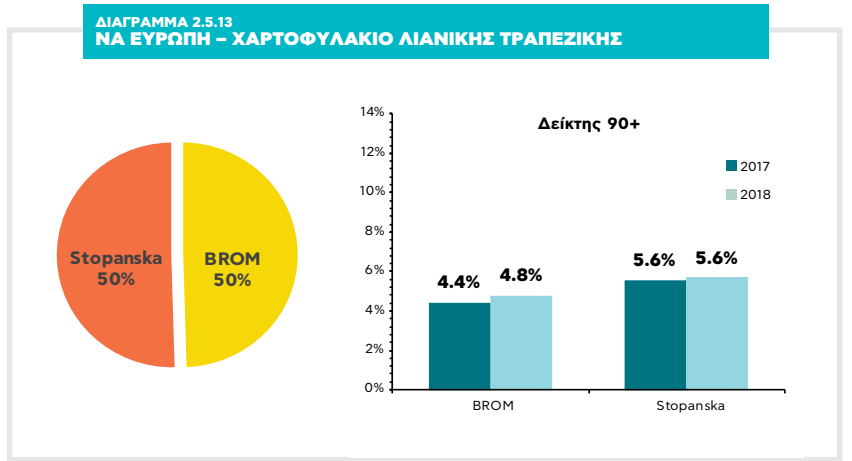
Μέρος αυτής της υποχώρησης οφείλεται στον επαναπατρισμό δανείων προς την Ελλάδα. Αξίζει να σημειωθεί η σημαντική μείωση του δείκτη δανείων σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών, σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος, κατά 7,3% (Διάγραμμα 2.5.12).

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.5.12
ΜΑΛΤΑ - ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΚΑΙ ΔΕΙΚΤΗΣ ΔΑΝΕΙΩΝ ΣΕ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΑΝΩ ΤΩΝ 90 ΗΜΕΡΩΝ



2.5#ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΟΜΙΛΟΥ

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.5.8 ΝΑ ΕΥΡΩΠΗ – ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ				
(εκατ. €)	BROM	Stopanska	2018	Μεταβολή έτους 2018-2017
Καταναλωτικά Δάνεια				
Υπόλοιπα	224	518	742	37
ΕΚ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ σε καθυστέρηση 90+	19	37	56	6
Πιστωτικές Κάρτες				
Υπόλοιπα	8	62	71	0
ΕΚ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ σε καθυστέρηση 90+	0	3	4	0
Στεγαστικά δάνεια				
Υπόλοιπα	550	168	718	-4
ΕΚ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ σε καθυστέρηση 90+	18	3	21	0
Δάνεια σε πολύ μικρές επιχειρήσεις				
Υπόλοιπα	10	59	69	10
ΕΚ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ σε καθυστέρηση 90+	0	2	2	0
Συνολικό Χαρτοφυλάκιο Λιανικής				
Συνολικά Υπόλοιπα	793	808	1,600	43
ΕΚ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ σε καθυστέρηση 90+	38	45	83	6
Προβλέψεις	50	30	80	3



ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ
ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Αριστερά παρουσιάζεται μια συνοπτική περιγραφή των χαρτοφυλακίων Λιανικής Τραπεζικής των θυγατρικών της Εθνικής Τράπεζας στη ΝΑ Ευρώπη.

Τα μεγέθη Λιανικής Τραπεζικής των θυγατρικών της ΝΑ Ευρώπης αυξήθηκαν στο σύνολο κατά +2.8% το 2018 (μεμονωμένα, το χαρτοφυλάκιο Λιανικής της Stopanska αυξήθηκε κατά 7,7%, ενώ της BROM μειώθηκε κατά 1,8%). Ο δείκτης καθυστέρησης άνω των 90 ημερών (90+) παρέμεινε σταθερός και στις δύο θυγατρικές.

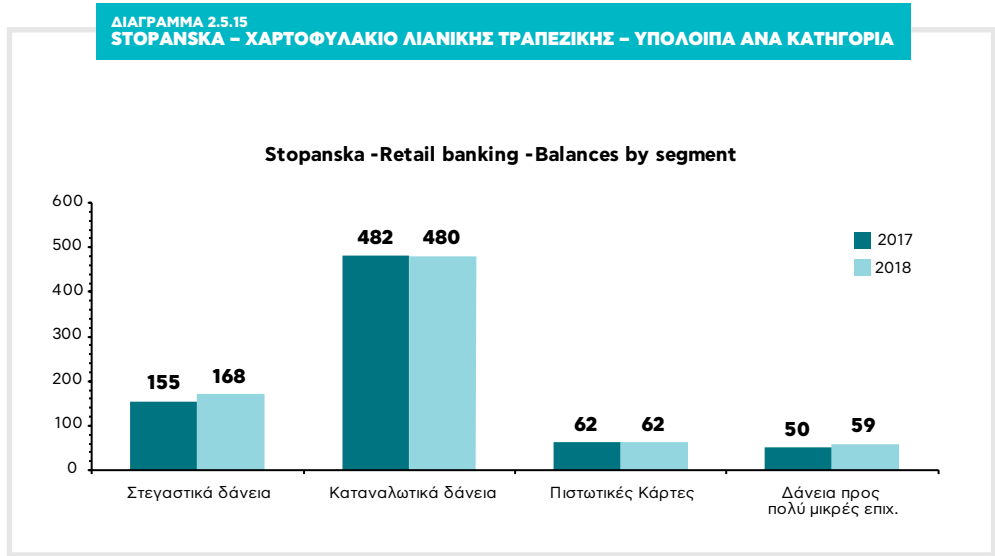
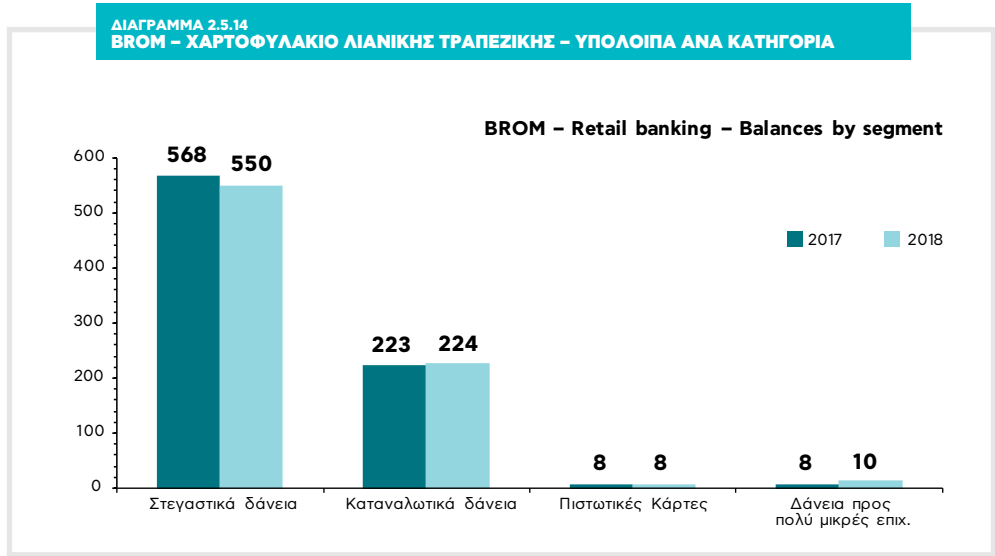
Το 2018, η Εθνική Τράπεζα σύμφωνα με το σχέδιο αναδιάρθρωσής της προχώρησε στην πώληση της Εθνικής Τράπεζας Αλβανίας. Οι δύο θυγατρικές στην ΝΑ Ευρώπη Banca Romaneasca (BROM) και Stopanska κατέχουν πλέον ίσα μερίδια στο χαρτοφυλάκιο Λιανικής Τραπεζικής (περίπου 50% η καθεμία).

BANCA ROMANEASCA

Η κύρια αγορά Λιανικής της BROM αφορά σε στεγαστικά δάνεια (70%), και ακολουθούν τα καταναλωτικά (28%). Το χαρτοφυλάκιο στεγαστικής πίστης παρουσίασε μικρή μείωση υπολοίπων το 2018, ενώ τα καταναλωτικά δάνεια παρέμειναν σχεδόν αμετάβλητα. Τα υπόλοιπα δανείων σε πολύ μικρές επιχειρήσεις αυξήθηκαν ελαφρώς, αλλά το μερίδιό τους στο χαρτοφυλάκιο της λιανικής είναι ελάχιστο. Η BROM προέβη σε διαγραφές ύψους περίπου €1 εκατ. το 2018 (Διάγραμμα 2.5.14),

STOPANSKA BANKA

Το μεγαλύτερο μέρος του χαρτοφυλακίου Λιανικής της Stopanska (STB) αφορά σε καταναλωτικά δάνεια και πιστωτικές κάρτες (με μερίδιο 70,5%), και ακολουθούν τα στεγαστικά δάνεια (21,9%) και τα δάνεια σε πολύ μικρές επιχειρήσεις (7,7%). Το 2018, τα υπόλοιπα των χαρτοφυλακίων καταναλωτικής πίστης παρέμειναν σχεδόν σταθερά, ενώ το χαρτοφυλάκιο στεγαστικών και δανείων σε μικρές επιχειρήσεις παρουσίασε μικρή αύξηση (Διάγραμμα 2.5.15).



Εκτίμηση του Κινδύνου Αγοράς

Χρήση αναγνωρισμένων μεθόδων και πρακτικών

Εκτίμηση της Μέγιστης Δυνατής Ζημιάς (ΜΔΖ)

- Του εμπορικού χαρτοφυλακίου
- Του χαρτοφυλακίου «διακρατούμενων για την είσπραξη συμβατικών ταμειακών ρών και για ενδεχόμενη πώληση»

Εκτίμηση ημερησίως της ΜΔΖ του εμπορικού χαρτοφυλακίου υπό ακραίες συνθήκες

Έχει θεσπιστεί πλαίσιο ορίων ΜΔΖ

Μοντέλο διαχείρισης κινδύνου αγοράς

Έγκριση χρήσης από την Τράπεζα της Ελλάδος

Αξιολόγησή του σε τακτά διαστήματα

Έχει ξεκινήσει το έργο εφαρμογής νέου εποπτικού πλαισίου για τον κίνδυνο αγοράς

ΚΙΝΔΥΝΟΣ ΑΓΟΡΑΣ

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Η Τράπεζα, για την ορθή εκτίμηση και αποτελεσματική διαχείριση του κινδύνου αγοράς, χρησιμοποιεί συγκεκριμένα μοντέλα και διαδικασίες, που βασίζονται σε διεθνώς αναγνωρισμένες μεθόδους και πρακτικές. Ειδικότερα, η Τράπεζα εκτιμά τη Μέγιστη Δυνατή Ζημία (ΜΔΖ) του εμπορικού χαρτοφυλακίου και του χαρτοφυλακίου «διακρατούμενων για την είσπραξη συμβατικών ταμειακών ρών και για ενδεχόμενη πώληση», μέσω του συστήματος RiskWatch, της εταιρείας Algorithmics (πλέον IBM). Συγκεκριμένα, η Τράπεζα εφαρμόζει τη μεθοδολογία της διακύμανσης-συνδιακύμανσης, με χρονικό ορίζοντα μίας ημέρας και διάστημα εμπιστοσύνης 99%. Σε καθημερινή βάση, εκτιμάται η ΜΔΖ τόσο του συνολικού, όσο και των επιμέρους κινδύνων (επιτοκιακού, μετοχικού, συναλλαγματικού) του εμπορικού χαρτοφυλακίου και του χαρτοφυλακίου «διακρατούμενων για την είσπραξη συμβατικών ταμειακών ρών και για ενδεχόμενη πώληση» της Τράπεζας. Οι εκτιμήσεις της ΜΔΖ χρησιμεύουν αφενός ως εργαλείο διαχείρισης κινδύνων και αφετέρου για εποπτικούς σκοπούς. Ως εργαλείο διαχείρισης κινδύνων, οι εκτιμήσεις της ΜΔΖ αφορούν στο σύνολο των δύο προαναφερόμενων χαρτοφυλακίων της Τράπεζας και για τον υπολογισμό των σχετικών διακυμάνσεων-συνδιακυμάνσεων χρησιμοποιούνται 75 σταθμισμένες ημερήσιες παρατηρήσεις ανά παράγοντα κινδύνου. Για εποπτικούς σκοπούς, οι εκτιμήσεις της ΜΔΖ αφορούν μόνο στο εμπορικό χαρτοφυλάκιο και ο υπολογισμός των σχετικών διακυμάνσεων-συνδιακυμάνσεων βασίζεται σε 252, ισοσταθμισμένες, ημερήσιες παρατηρήσεις ανά παράγοντα κινδύνου. Ως παράγοντες κινδύνου ορίζονται τα επιτόκια, οι τιμές των μετοχικών δεικτών, οι συναλλαγματικές ισοτιμίες και οι τιμές των εμπορευμάτων.

Επιπροσθέτως, η Διεύθυνση Διαχείρισης Χρηματοοικονομικών Κινδύνων και Κινδύνου Ρευστότητας της Τράπεζας και του Ομίλου εκτιμά ημερησίως τη

ΜΔΖ του εμπορικού χαρτοφυλακίου της Τράπεζας υπό ακραίες συνθήκες, για τον υπολογισμό της οποίας η βαθμονόμηση των παραμέτρων του υποδείγματος γίνεται σύμφωνα με ιστορικά δεδομένα από μια συνεχή δωδεκάμηνη περίοδο σημαντικών ακραίων χρηματοοικονομικών συνθηκών συναφών προς το χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας. Οι σχετικές διακυμάνσεις-συνδιακυμάνσεις προκύπτουν από μια περίοδο ακραίων συνθηκών στις αγορές, η οποία επιλέγεται από ένα διάστημα αρχής γενομένης από τον Ιανουάριο του 2008. Η ΜΔΖ υπό ακραίες συνθήκες υπολογίζεται σε καθημερινή βάση, με χρονικό ορίζοντα μίας ημέρας και διάστημα εμπιστοσύνης 99%. Επιπλέον, η Διεύθυνση Διαχείρισης Χρηματοοικονομικών Κινδύνων και Κινδύνου Ρευστότητας εκτιμά ημερησίως και τη ΜΔΖ των χαρτοφυλακίων της Τράπεζας με τη μέθοδο της Ιστορικής Προσομοίωσης, για σκοπούς σύγκρισης.

Για τον έλεγχο και τη διαχείριση των αναλαμβανομένων κινδύνων, η Τράπεζα έχει θεσπίσει πλαίσιο ορίων ΜΔΖ. Τα όρια καθορίστηκαν σύμφωνα με το πλαίσιο διάθεσης ανάληψης κινδύνου (Risk Appetite Framework-“RAF”) της Τράπεζας, την αναμενόμενη κερδοφορία της Διεύθυνσης Διεθνών Αγορών, καθώς και το ύψος των ιδίων κεφαλαίων της Τράπεζας, στο πλαίσιο της στρατηγικής του Ομίλου. Τα όρια αφορούν τόσο στους επιμέρους κινδύνους (επιτοκιακό, συναλλαγματικό, μετοχικό), όσο και στο συνολικό κίνδυνο αγοράς του εμπορικού χαρτοφυλακίου και του χαρτοφυλακίου «διακρατούμενων για την είσπραξη συμβατικών ταμειακών ρών και για ενδεχόμενη πώληση» της Τράπεζας, λαμβάνοντας υπόψη τη διαφοροποίηση μεταξύ των χαρτοφυλακίων. Το ίδιο πλαίσιο ορίων χρησιμοποιείται και για την παρακολούθηση και διαχείριση του κινδύνου αγοράς του εμπορικού χαρτοφυλακίου της Τράπεζας, σε συνολική βάση και ανά κατηγορία κινδύνου, καθώς από τις εν λόγω εκτιμήσεις ΜΔΖ προκύπτουν οι κεφαλαιακές απαιτήσεις της Τράπεζας για τον κίνδυνο αγοράς με βάση το εσωτερικό υπόδειγμα.

Κατόπιν ελέγχου του μοντέλου και των

παραγομένων εξ’ αυτού αποτελεσμάτων, η Τράπεζα έχει λάβει την έγκριση χρήσης του εσωτερικού υποδείγματος από την Τράπεζα της Ελλάδος. Επίσης, η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας αξιολογεί σε τακτά χρονικά διαστήματα την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών ελέγχου που αφορούν στο συγκεκριμένο υπόδειγμα. Επιπλέον, η επάρκεια του πλαισίου διαχείρισης του κινδύνου αγοράς, καθώς και η καταλληλότητα του μοντέλου εκτίμησης της ΜΔΖ που χρησιμοποιείται για τον υπολογισμό των κεφαλαιακών απαιτήσεων της Τράπεζας, επαναξιολογήθηκαν επιτυχώς κατά τη διάρκεια της επιτόπιας επιθεώρησης που έλαβε χώρα κατά το τελευταίο τρίμηνο του 2017, στο πλαίσιο της «Στοχευμένης Αξιολόγησης Εσωτερικών Υποδειγμάτων για τον Κίνδυνο Αγοράς» που εφάρμοσε η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα. Η τελική έκθεση αξιολόγησης δεν περιλάμβανε σημαντικά ευρήματα, τα περισσότερα εκ των οποίων ήταν ελάχιστης βαρύτητας. Η επιτυχής ολοκλήρωση του ανωτέρω ελέγχου επιβεβαίωσε τη χρήση του εσωτερικού υποδείγματος της Τράπεζας για τον υπολογισμό των κεφαλαιακών απαιτήσεων έναντι του κινδύνου αγοράς.

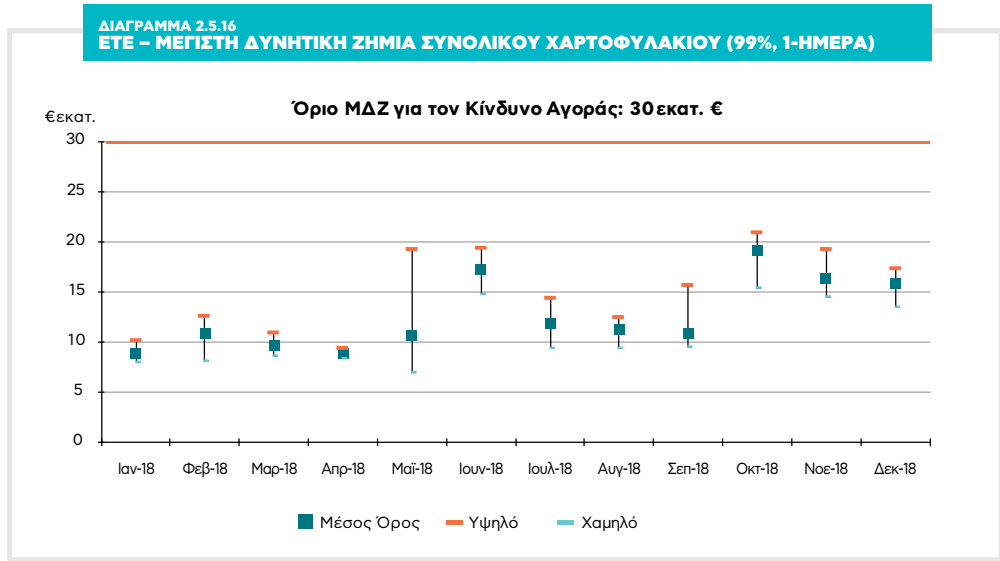
Τέλος, η Διεύθυνση Διαχείρισης Χρηματοοικονομικών Κινδύνων και Κινδύνου Ρευστότητας έχει ξεκινήσει

την εκπόνηση του έργου εφαρμογής του νέου εποπτικού πλαισίου για τον Κίνδυνο Αγοράς, το οποίο εντάσσεται και στο πρόγραμμα μετασχηματισμού της Τράπεζας.

Οι λοιπές θυγατρικές του Ομίλου αναλαμβάνουν ελάχιστο κίνδυνο αγοράς, το οποίο σε συνδυασμό με το υφιστάμενο πρόγραμμα αποεπένδυσης, καθιστά την Τράπεζα την μόνη οντότητα εντός Ομίλου με σημαντική έκθεση σε αυτόν τον τύπο κινδύνου.

ΚΙΝΔΥΝΟΣ ΑΓΟΡΑΣ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ

Η ΜΔΖ (99%, 1-ημέρα) του εμπορικού χαρτοφυλακίου και του χαρτοφυλακίου «διακρατούμενων για την είσπραξη συμβατικών ταμειακών ρών και για ενδεχόμενη πώληση» κυμάνθηκε μεταξύ €7,0 εκατ. και €20,9 εκατ. κατά τη διάρκεια του 2018, ενώ ο μέσος όρος του έτους διαμορφώθηκε σε €12,6 εκατ. Στις 31 Δεκεμβρίου 2018, η συνολική ΜΔΖ ανήλθε σε €13,5 εκατ. (βλέπε σχετικό διάγραμμα). Η συνολική ΜΔΖ ακολούθησε ανοδική πορεία από τα μέσα του δεύτερου τριμήνου του 2018, και κινήθηκε πτωτικά μεταξύ Ιουλίου και Σεπτεμβρίου, όπως φαίνεται στο κάτωθι διάγραμμα, κυρίως λόγω της αύξησης του επιτοκιακού κινδύνου.



2.5#ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΟΜΙΛΟΥ

Επιτοκιακός κίνδυνος

Προσδιορίζεται μέσω εκτιμήσεων της αντίστοιχης ΜΔΖ

Η ΜΔΖ (99%, 1- ημέρα) κυμάνθηκε μετά €6,8 εκατ. και €19,7 εκατ. το 2018

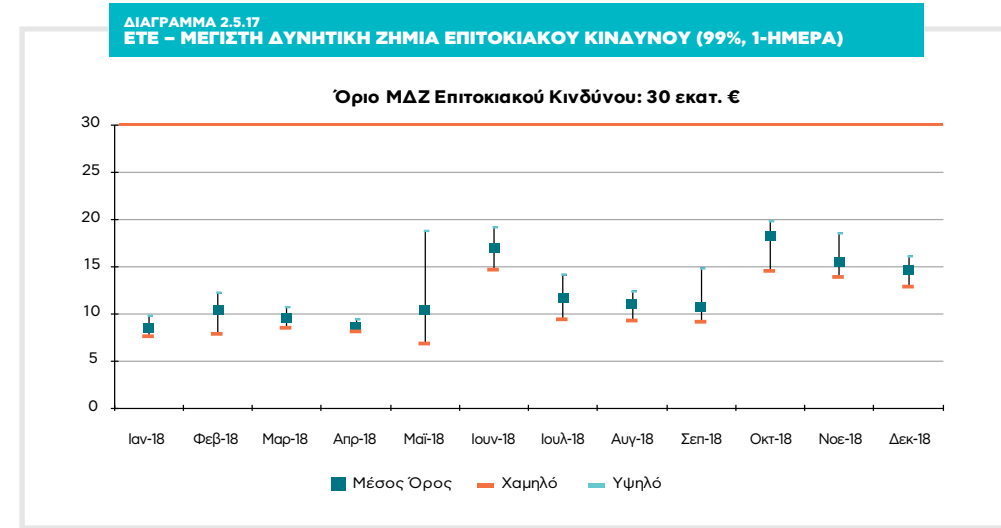
Οι εξελίξεις στην Ιταλία οδήγησαν σε αύξηση στη μεταβλητότητα των αποδόσεων των ελληνικών ομολόγων

Οι εκτιμήσεις της ΜΔΖ κατέγραψαν τις ανώτερες τιμές στις αρχές Οκτωβρίου

ΕΠΙΤΟΚΙΑΚΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ

Η Τράπεζα έχει έκθεση κυρίως σε επιτοκιακό κίνδυνο, ο οποίος πηγάζει από τις συναλλαγές σε παράγωγα επιτοκιακά προϊόντα, εξωχρηματιστηριακά και διαπραγματεύσιμα σε οργανωμένες αγορές, καθώς και τα χρεόγραφα του εμπορικού χαρτοφυλακίου και του χαρτοφυλακίου «διακρατούμενων για την είσπραξη συμβατικών ταμειακών ροών και για ενδεχόμενη πώληση». Ο επιτοκιακός κίνδυνος προσδιορίζεται

μέσω των εκτιμήσεων της αντίστοιχης ΜΔΖ. Στο πλαίσιο αυτό, η ΜΔΖ (99%, 1-ημέρα) του εμπορικού χαρτοφυλακίου και του χαρτοφυλακίου «διακρατούμενων για την είσπραξη συμβατικών ταμειακών ροών και για ενδεχόμενη πώληση» για τον επιτοκιακό κίνδυνο κυμάνθηκε μεταξύ €6,8 εκατ. και €19,7 εκατ. κατά τη διάρκεια του 2018, ενώ ο μέσος όρος του έτους διαμορφώθηκε σε €12,2 εκατ. Στις 31 Δεκεμβρίου 2018, η ΜΔΖ του επιτοκιακού κινδύνου ανήλθε σε €12,7 εκατ.



Η εξέλιξη της ΜΔΖ για τον επιτοκιακό κίνδυνο εξαρτάται από την ευαισθησία του εμπορικού χαρτοφυλακίου και του χαρτοφυλακίου «διακρατούμενων για την είσπραξη συμβατικών ταμειακών ροών και για ενδεχόμενη πώληση» της Τράπεζας σε μεταβολές των επιτοκίων, κυρίως στην καμπύλη ανταλλαγής επιτοκίων του Ευρώ και στις αποδόσεις των αντίστοιχων κυβερνητικών ομολόγων, καθώς και από το επίπεδο των αντίστοιχων μεταβλητοτήτων.

Η ευαισθησία σε μεταβολές των επιτοκίων μειώθηκε κατά τη διάρκεια του πρώτου εξαμήνου του 2018, λόγω αλλαγής στη σύνθεση των προϊόντων του εμπορικού χαρτοφυλακίου και περιορίστηκε δραστικά κατά το τελευταίο τρίμηνο του έτους, ως αποτέλεσμα της απομόχλευσης του επιτοκιακού κινδύνου του εμπορικού χαρτοφυλακίου της Τράπεζας.

Παράλληλα, η μεταβλητότητα των επιτοκίων παρουσίασε περιορισμένες

διακυμάνσεις έως τα μέσα Μαΐου, που σε συνδυασμό με τα χαμηλότερα επίπεδα ευαισθησίας σε μεταβολές των επιτοκίων οδήγησαν στη μείωση της ΜΔΖ για τον επιτοκιακό και τον συνολικό κίνδυνο αγοράς. Ωστόσο, η πολιτική κρίση στην Ιταλία στα τέλη Μαΐου, προκάλεσε σημαντική αύξηση στη μεταβλητότητα των αποδόσεων των ελληνικών κυβερνητικών χρεογράφων, με συνέπεια την απότομη αύξηση των εκτιμήσεων ΜΔΖ, με μέγιστες τιμές στα μέσα Ιουνίου. Στη συνέχεια, καθώς η μεταβλητότητα των αποδόσεων των ελληνικών κυβερνητικών χρεογράφων σταδιακά μειώθηκε, οι εκτιμήσεις της ΜΔΖ για τον επιτοκιακό και τον συνολικό κίνδυνο αγοράς ακολούθησαν πτωτική τάση. Ωστόσο, οι προβλέψεις για διεύρυνση του δημοσιονομικού ελλείματος της Ιταλίας στο τέλος του τρίτου τριμήνου του έτους, προκάλεσαν νέα αναστάτωση στις αγορές, η οποία επηρέασε τις αποδόσεις και



τις υποκείμενες μεταβλητότητες των ελληνικών κυβερνητικών χρεογράφων. Το γεγονός αυτό, επέφερε την αύξηση των εκτιμήσεων ΜΔΖ για τον επιτοκιακό κίνδυνο και τον συνολικό κίνδυνο αγοράς, λόγω των θέσεων της Τράπεζας σε χρεόγραφα Ιταλικού και Ελληνικού δημοσίου στο χαρτοφυλάκιο διακρατούμενων για την είσπραξη συμβατικών ταμειακών ροών και για ενδεχόμενη πώληση.

Οι εκτιμήσεις της ΜΔΖ κατέγραψαν τις ανώτερες τιμές τους κατά τη διάρκεια του 2018 στις αρχές Οκτωβρίου, ενώ στη συνέχεια αποκλιμακώθηκαν, παραμένοντας ωστόσο σε υψηλότερα επίπεδα σε σχέση με τις αντίστοιχες εκτιμήσεις ΜΔΖ στο τέλος του προηγούμενου έτους.

ΜΕΤΟΧΙΚΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ

Η Τράπεζα διατηρεί περιορισμένη έκθεση σε μετοχικό κίνδυνο, ο οποίος προέρχεται από τις θέσεις που κατέχει σε μετοχές και σε παράγωγα προϊόντα επί μετοχών και μετοχικών δεικτών, που διαπραγματεύονται στο Χρηματιστήριο Αθηνών (Χ.Α.), καθώς και σε διεθνή χρηματιστήρια. Οι θέσεις σε μετοχές και παράγωγα προϊόντα ταξινομούνται στο εμπορικό χαρτοφυλάκιο ή στο χαρτοφυλάκιο «διακρατούμενων για την είσπραξη συμβατικών ταμειακών ροών και για ενδεχόμενη πώληση». Τα παράγωγα προϊόντα επί μετοχών και μετοχικών δεικτών χρησιμοποιούνται αφενός για την αποκόμιση κερδών και αφετέρου για την αντιστάθμιση του κινδύνου ο οποίος προέρχεται από το χαρτοφυλάκιο μετοχών

της Τράπεζας, καθώς και από τα προϊόντα που διατίθενται στην πελατεία και είναι συνδεδεμένα με την απόδοση κάποιας μετοχής ή κάποιου μετοχικού δείκτη. Σε μικρότερο βαθμό, η Τράπεζα διενεργεί συναλλαγές σε εξωχρηματιστηριακά παράγωγα προϊόντα επί μετοχών και μετοχικών δεικτών, είτε για την αποκόμιση κερδών, είτε για σκοπούς αντιστάθμισης. Η ΜΔΖ (99%, 1-ημέρα) του εμπορικού χαρτοφυλακίου και του χαρτοφυλακίου «διακρατούμενων για την είσπραξη συμβατικών ταμειακών ροών και για ενδεχόμενη πώληση» της Τράπεζας για τον μετοχικό κίνδυνο κυμάνθηκε μεταξύ €0,7 εκατ. και €2,3 εκατ. κατά τη διάρκεια του 2018, ενώ ο μέσος όρος του έτους διαμορφώθηκε σε €1,3 εκατ. Στις 31 Δεκεμβρίου 2018, η ΜΔΖ για τον μετοχικό κίνδυνο ανήλθε σε €1,8 εκατ.

Η ΜΔΖ για τον μετοχικό κίνδυνο παρουσίασε περιορισμένες διακυμάνσεις σχεδόν έως το τέλος του τρίτου τριμήνου του έτους, οι οποίες οφείλονται κυρίως στις μεταβολές των τιμών των υποκείμενων μετοχικών δεικτών και της μεταβλητότητάς τους. Ενδεικτικά, η εξέλιξη της μεταβλητότητας του δείκτη ATHEX Large Cap απεικονίζεται στο διάγραμμα 2.5.19.

Ωστόσο, προς τα τέλη του τρίτου τριμήνου, η Τράπεζα αύξησε τις θέσεις της σε μετοχές ευρωπαϊκών πιστωτικών ιδρυμάτων και στον δείκτη FTSE/ATHEX-25, στο χαρτοφυλάκιο «διακρατούμενων για την είσπραξη συμβατικών ταμειακών ροών και για ενδεχόμενη πώληση», με αποτέλεσμα τη διαμόρφωση της ΜΔΖ σε υψηλότερα επίπεδα, όπως φαίνεται και στο διάγραμμα 20 που ακολουθεί.

Μετοχικός κίνδυνος

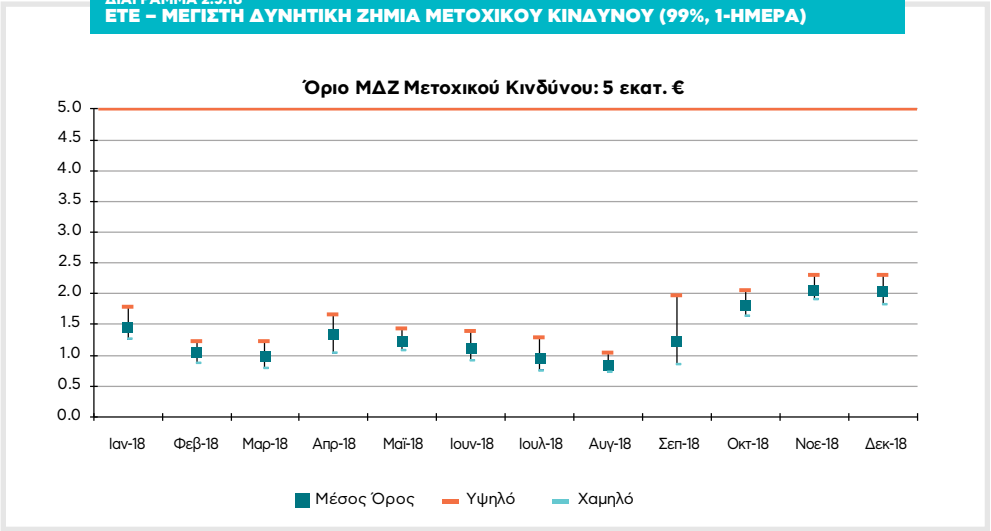
Περιορισμένη έκθεση της Τράπεζας σε μετοχικό κίνδυνο

Η ΜΔΖ κυμάνθηκε μεταξύ €0,7 εκατ. και €2,3 εκατ. το 2018

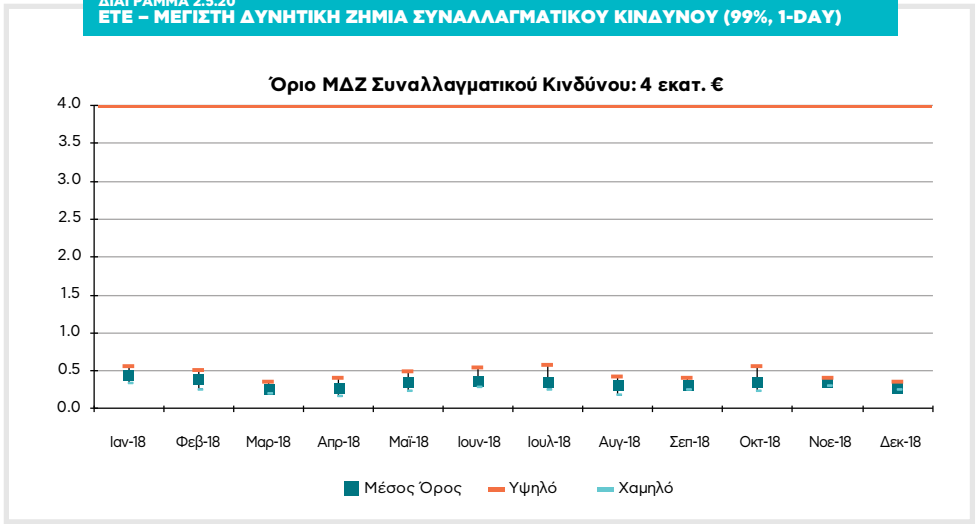
Προς τα τέλη του τρίτου τριμήνου η Τράπεζα αύξησε τις θέσεις της σε μετοχές ευρωπαϊκών τραπεζών και στον δείκτη FTSE/ATHEX-25

2.5#ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΟΜΙΛΟΥ

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.5.18
ΕΤΕ – ΜΕΓΙΣΤΗ ΔΥΝΗΤΙΚΗ ΖΗΜΙΑ ΜΕΤΟΧΙΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ (99%, 1-ΗΜΕΡΑ)



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.5.20
ΕΤΕ – ΜΕΓΙΣΤΗ ΔΥΝΗΤΙΚΗ ΖΗΜΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑΤΙΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ (99%, 1-DAY)

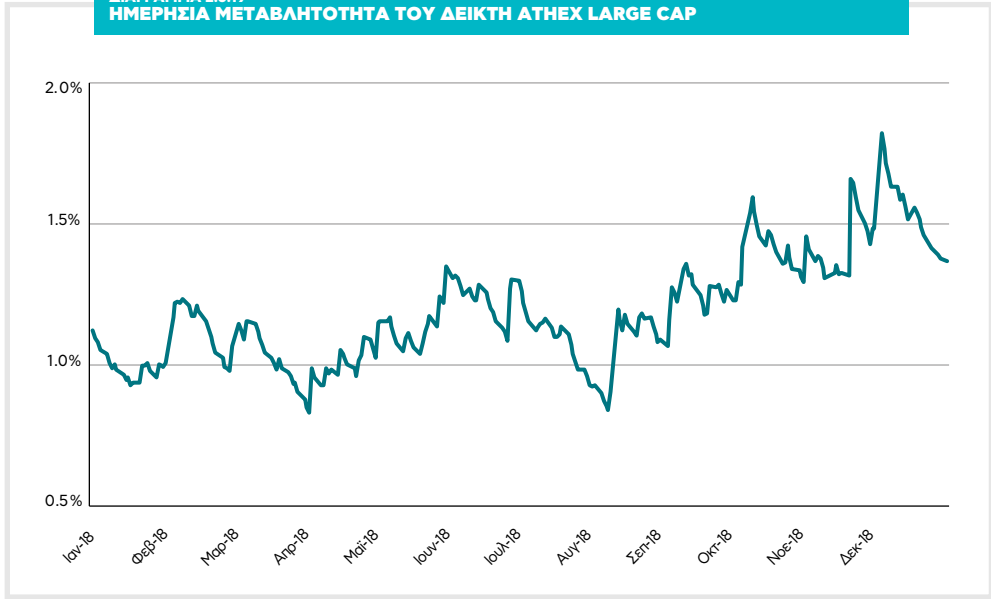


Συναλλαγματικός Κίνδυνος

Η ΜΔΖ (99%, 1-ημέρα) κυμάνθηκε μεταξύ €0,2 εκατ. και €0,6 εκατ. το 2018

Παρέμεινε σε χαμηλά επίπεδα και παρουσίασε μικρές αυξομειώσεις

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.5.19
ΗΜΕΡΗΣΙΑ ΜΕΤΑΒΛΗΤΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΔΕΙΚΤΗ ATHEX LARGE CAP



ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑΤΙΚΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ

Ο συναλλαγματικός κίνδυνος προέρχεται από τη Ανοικτή Συναλλαγματική Θέση της Τράπεζας, κυρίως από τις τρέχουσες (spot) και προθεσμιακές (forwards) συναλλαγές σε ξένο νόμισμα. Η ΜΔΖ (99%, 1-ημέρα) του εμπορικού χαρτοφυλακίου και του χαρτοφυλακίου «διακρατούμενων για την είσπραξη συμβατικών ταμειακών ροών και για ενδεχόμενη πώληση» της Τράπεζας για τον συναλλαγματικό κίνδυνο κυμάνθηκε

μεταξύ €0,2 εκατ. και €0,6 εκατ. κατά τη διάρκεια του 2018, ενώ ο μέσος όρος του έτους διαμορφώθηκε σε €0,3 εκατ. Στις 31 Δεκεμβρίου 2018, η ΜΔΖ για τον συναλλαγματικό κίνδυνο ανήλθε σε €0,3 εκατ.

Η ΜΔΖ για τον συναλλαγματικό κίνδυνο παρέμεινε σε χαμηλά επίπεδα και παρουσίασε μικρές αυξομειώσεις κατά τη διάρκεια του 2018, όπως φαίνεται στο διάγραμμα που ακολουθεί, λόγω της περιορισμένης Ανοικτής Συναλλαγματικής Θέσης της Τράπεζας.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΟΚΙΜΑΣΤΙΚΟΥ ΕΚ ΤΩΝ ΥΣΤΕΡΩΝ ΕΛΕΓΧΟΥ

Προκειμένου να διασφαλιστεί η αξιοπιστία του υποδείγματος μέτρησης του κινδύνου αγοράς, η Τράπεζα εφαρμόζει καθημερινό πρόγραμμα δοκιμαστικού εκ των υστέρων ελέγχου (back-testing). Ο έλεγχος, σύμφωνα με τον ισχύοντα Κανονισμό Εποπτείας Πιστωτικών Ιδρυμάτων 575/2013, εφαρμόζεται στα στοιχεία μόνο του εμπορικού χαρτοφυλακίου της Τράπεζας και συνίσταται στη σύγκριση των υποθετικών, καθώς και των πραγματικών ημερησίων μεταβολών στην αξία του χαρτοφυλακίου, με τις αντίστοιχες εκτιμήσεις της ΜΔΖ για εποπτικούς σκοπούς. Τα υποθετικά κέρδη/ζημιές προκύπτουν από τη διαφορά στην αξία του χαρτοφυλακίου μεταξύ των ημερών t και t+1, με την υπόθεση ότι οι θέσεις παραμένουν σταθερές, όπως αυτές διαμορφώθηκαν κατά το κλείσιμο της ημέρας t. Αντιστοίχως, τα πραγματικά κέρδη/ζημιές προκύπτουν από τη μεταβολή στην αξία του χαρτοφυλακίου κατά το κλείσιμο των ημερών t και t+1, λαμβάνοντας υπόψη τις συναλλαγές που διενεργήθηκαν κατά τη διάρκεια της ημέρας t+1, με εξαίρεση την καταβολή/ είσπραξη προμηθειών και τόκων.

Σε περίπτωση κατά την οποία οι υποθετικές / πραγματικές ζημιές

υπερβαίνουν την εκτίμηση της ΜΔΖ, τότε υπάρχει «υπέρβαση» και ενημερώνονται οι εποπτικές αρχές το αργότερο εντός 5 εργάσιμων ημερών. Κατά τη διάρκεια του 2018, υπήρξαν τρεις περιπτώσεις όπου το αποτέλεσμα του δοκιμαστικού εκ των υστέρων ελέγχου υπερέβη την αντίστοιχη εκτίμηση ΜΔΖ.

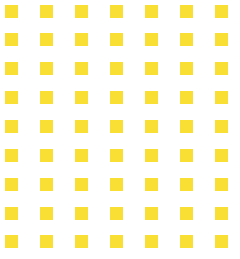
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΣΟΜΟΙΩΣΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΚΡΙΣΗΣ

Η εκτίμηση της ΜΔΖ βασίζεται σε θεωρητικές παραδοχές, οι οποίες αναφέρονται σε «κανονικές» συνθήκες αγοράς και δε λαμβάνουν υπόψη ακραίες μεταβολές στις τιμές των παραγόντων κινδύνου. Για την βελτίωση της προβλεπτικής ικανότητας του μοντέλου εκτίμησης ΜΔΖ και την ελαχιστοποίηση της επίδρασης των ανωτέρω περιορισμών, διενεργείται σε εβδομαδιαία βάση πρόγραμμα προσομοίωσης καταστάσεων κρίσης (stress testing), που συνίσταται στον υπολογισμό του κέρδους/ζημίας του εμπορικού χαρτοφυλακίου και του χαρτοφυλακίου «διακρατούμενων για την είσπραξη συμβατικών ταμειακών ροών και για ενδεχόμενη πώληση» της Τράπεζας σε περιπτώσεις ακραίων μεταβολών στις αγορές. Τα σενάρια που εφαρμόζονται παρουσιάζονται στους πίνακες που ακολουθούν.

Έλεγχος του μοντέλου μέτρησης κινδύνου της αγοράς

Ενημέρωση των εποπτικών αρχών, αν οι υποθετικές/πραγματικές ζημιές υπερβαίνουν την εκτίμηση της ΜΔΖ

Σε τρεις περιπτώσεις το 2018 το αποτέλεσμα του ελέγχου υπερέβη την εκτίμηση ΜΔΖ



2.5#ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΟΜΙΛΟΥ

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.5.9
ΕΤΕ – ΣΕΝΑΡΙΑ ΠΡΟΣΟΜΟΙΩΣΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΚΡΙΣΗΣ

ΣΕΝΑΡΙΑ ΜΕΤΑΒΟΛΗΣ ΕΠΙΤΟΚΙΩΝ:				
Σενάριο	Περιγραφή	0-3 μήνες	3 μήνες - 5 έτη	>5 έτη
1	Παράλληλη μετατόπιση της καμπύλης	+200 μ.β.	+200 μ.β.	+200 μ.β.
2	Παράλληλη μετατόπιση της καμπύλης	-200 μ.β.	-200 μ.β.	-200 μ.β.
3	Αύξηση κλίσης της καμπύλης	0 μ.β.	+100 μ.β.	+200 μ.β.
4	Μείωση κλίσης της καμπύλης	+200 μ.β.	+100 μ.β.	0 μ.β.

ΣΕΝΑΡΙΑ ΜΕΤΑΒΟΛΗΣ ΜΕΤΟΧΙΚΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ:		ΣΕΝΑΡΙΑ ΜΕΤΑΒΟΛΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑΤΙΚΩΝ ΙΣΟΤΙΜΙΩΝ:	
Σενάριο	Περιγραφή	Σενάριο	Περιγραφή
1	-30% για όλους τους δείκτες	1	Ανατίμηση ευρώ κατά 30%
		2	Υποτίμηση ευρώ κατά 30%

Επιπλέον, διεξάγεται ημερησίως πρόγραμμα προσομοίωσης καταστάσεων κρίσης για μεταβολή των μεταβλητοτήτων που χρησιμοποιούνται στην αποτίμηση των δικαιωμάτων προαίρεσης, με βάση τα κάτωθι σενάρια:

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.5.10
ΕΤΕ – ΣΕΝΑΡΙΑ ΠΡΟΣΟΜΟΙΩΣΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΚΡΙΣΗΣ ΓΙΑ ΜΕΤΑΒΛΗΤΟΤΗΤΕΣ

ΣΕΝΑΡΙΑ ΜΕΤΑΒΟΛΗΣ ΜΕΤΟΧΙΚΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ:	
Σενάριο	Περιγραφή
1	+1% για λογαριθμοκανονικές μεταβλητότητες επιτοκίων, μετοχών, συναλλαγματικών ισοτιμιών, εμπορευμάτων ή +1 μ.β. για κανονικές μεταβλητότητες επιτοκίων
2	+5% για λογαριθμοκανονικές μεταβλητότητες επιτοκίων, μετοχών, συναλλαγματικών ισοτιμιών, εμπορευμάτων ή +5 μ.β. για κανονικές μεταβλητότητες επιτοκίων
3	+10% για λογαριθμοκανονικές μεταβλητότητες επιτοκίων, μετοχών, συναλλαγματικών ισοτιμιών, εμπορευμάτων ή +10 μ.β. για κανονικές μεταβλητότητες επιτοκίων
4	-1% για λογαριθμοκανονικές μεταβλητότητες επιτοκίων, μετοχών, συναλλαγματικών ισοτιμιών, εμπορευμάτων ή -1 μ.β. για κανονικές μεταβλητότητες επιτοκίων
5	-5% για λογαριθμοκανονικές μεταβλητότητες επιτοκίων, μετοχών, συναλλαγματικών ισοτιμιών, εμπορευμάτων ή -5 μ.β. για κανονικές μεταβλητότητες επιτοκίων
6	-10% για λογαριθμοκανονικές μεταβλητότητες επιτοκίων, μετοχών, συναλλαγματικών ισοτιμιών, εμπορευμάτων ή -10 μ.β. για κανονικές μεταβλητότητες επιτοκίων

ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ

BANCA ROMANEASCA

Το χαρτοφυλάκιο ομολόγων της θυγατρικής Banca Romaneasca περιλαμβάνει χρεόγραφα έκδοσης Ρουμανικού Δημοσίου σε τοπικό και ξένο νόμισμα (RON και Ευρώ, αντίστοιχα), τα οποία ταξινομούνται στα χαρτοφυλάκια «διακρατούμενων για την είσπραξη συμβατικών ταμειακών ροών και για ενδεχόμενη πώληση» και «διακρατούμενων προς είσπραξη». Τα ομόλογα χρησιμοποιούνται κυρίως για σκοπούς διαχείρισης ρευστότητας.

Στο πλαίσιο αυτό, ο επιτοκιακός κίνδυνος της θυγατρικής απορρέει από τις θέσεις που κατέχει σε ομόλογα Ρουμανικού Δημοσίου στο χαρτοφυλάκιο «διακρατούμενων για την είσπραξη συμβατικών ταμειακών ροών και για ενδεχόμενη πώληση». Στις 31 Δεκεμβρίου 2018, η συνολική ονομαστική αξία των ομολόγων στα χαρτοφυλάκια «διακρατούμενων για την είσπραξη συμβατικών ταμειακών ροών και για ενδεχόμενη πώληση» και «διακρατούμενων προς είσπραξη» ανήλθε σε €158,5 εκατ. (€103,5 εκατ. και €49,5 εκατ., αντίστοιχως), εκ των οποίων το 89% ήταν σε RON και το 11% σε EUR.

Επιπλέον, η Banca Romaneasca έχει πολύ περιορισμένη έκθεση σε συναλλαγματικό κίνδυνο, λόγω των θέσεων που αναλαμβάνει σε βασικά νομίσματα. Για την αποτελεσματική διαχείριση του εν λόγω κινδύνου, υπολογίζει τη ΜΔΖ για τον συναλλαγματικό κίνδυνο σε καθημερινή βάση. Στις 31 Δεκεμβρίου 2018, η σχετική ΜΔΖ διαμορφώθηκε σε €29,2 χιλ.

STOPANSKA BANKA

Το χαρτοφυλάκιο ομολόγων της θυγατρικής Stopanska Banka περιλαμβάνει έντοκα γραμμάτια και μικρής διάρκειας κρατικά ομόλογα, είτε σε τοπικό νόμισμα (MKD) είτε συνδεδεμένα με το Ευρώ. Οι θέσεις ταξινομούνται στα χαρτοφυλάκια “διακρατούμενων για την είσπραξη συμβατικών ταμειακών ροών και για ενδεχόμενη πώληση» και «διακρατούμενων προς είσπραξη» και χρησιμοποιούνται για σκοπούς διαχείρισης ρευστότητας εκ μέρους της θυγατρικής.

Στις 31 Δεκεμβρίου 2018, η συνολική ονομαστική αξία των ομολόγων στα

χαρτοφυλάκια «διακρατούμενων για την είσπραξη συμβατικών ταμειακών ροών και για ενδεχόμενη πώληση» και «διακρατούμενων προς είσπραξη» ανήλθε σε €174,8 εκατ. (€80,6 εκατ. και €94,2 εκατ., αντίστοιχως), εκ των οποίων το 84% αφορούσε εκδόσεις σε MKD ενώ το 16% αποτελούνταν από χρεόγραφα συνδεδεμένα στο EUR.

ΕΠΙΤΟΚΙΑΚΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ

Ο κίνδυνος επιτοκίου από δραστηριότητες στο τραπεζικό χαρτοφυλάκιο ορίζεται ως ο υφιστάμενος ή μελλοντικός κίνδυνος για τα κέρδη και την οικονομική αξία ενός ιδρύματος, ο οποίος προκύπτει από δυσμενείς διακυμάνσεις των επιτοκίων που επηρεάζουν στοιχεία του ενεργητικού και του παθητικού ευαίσθητα στις μεταβολές επιτοκίου.

Ο κίνδυνος επιτοκίου από δραστηριότητες στο τραπεζικό χαρτοφυλάκιο πηγάζει κυρίως από τους παρακάτω παράγοντες:

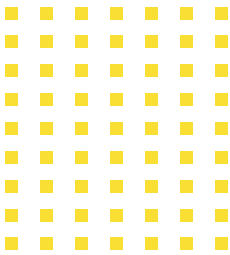
- **Κίνδυνος επιτοκιακού ανοίγματος:** Προκύπτει από διαφορές στη χρονική στιγμή λήξης (για μέσα σταθερού επιτοκίου) και μεταβολής των επιτοκίων (για μέσα κυμαινόμενου επιτοκίου) ανάμεσα στα στοιχεία ενεργητικού και παθητικού του Ομίλου. Αυτού του είδους οι ασυμμετρίες στην διαχρονική δομή των μέσων που είναι ευαίσθητα στις μεταβολές επιτοκίου μπορούν να επηρεάσουν δυσμενώς τα κέρδη και την οικονομική αξία του Ομίλου
- **Κίνδυνος καμπύλης απόδοσης:** Προκύπτει από δυσμενείς μεταβολές στην κλίση ή/ και το σχήμα της καμπύλης απόδοσης (μη παράλληλος κίνδυνος) που μπορούν να επηρεάσουν δυσμενώς τα κέρδη και την οικονομική αξία του Ομίλου
- **Κίνδυνος βάσης:** Προκύπτει από ατελή συσχέτιση στην αναπροσαρμογή των επιτοκίων που εισπράττονται και καταβάλλονται σε διαφορετικά μέσα ευαίσθητα στις μεταβολές επιτοκίου με, κατά τα άλλα, παρόμοια χαρακτηριστικά μεταβολής επιτοκίου
- **Κίνδυνος δικαιώματος προαίρεσης:** Προκύπτει σε περιπτώσεις που ο πελάτης ή αντισυμβαλλόμενος της Τράπεζας έχει

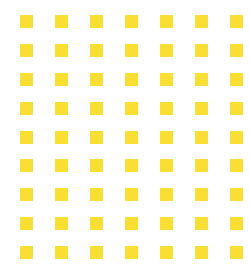
Πώς υπολογίζεται ο επιτοκιακός κίνδυνος

Αλλαγή στην οικονομική αξία των ιδίων κεφαλαίων σε μεταβολές των επιτοκίων

Ευαισθησία των καθαρών εσόδων από τόκους σε μεταβολές των επιτοκίων

Οι υπολογισμοί πραγματοποιήθηκαν σε νέα υπολογιστική μηχανή





το δικαίωμα, αλλά όχι την υποχρέωση, να αγοράσει, πουλήσει ή με οποιοδήποτε τρόπο μεταβάλλει το επίπεδο και τη χρονική στιγμή των ταμειακών ροών ενός τραπεζικού προϊόντος ή χρηματοοικονομικού συμβολαίου.

Την ευθύνη για τη μέτρηση, παρακολούθηση και έλεγχο του κινδύνου επιτοκίου από δραστηριότητες στο τραπεζικό χαρτοφυλάκιο έχει η Διεύθυνση Διαχείρισης Χρηματοοικονομικών Κινδύνων και Κινδύνου Ρευστότητας της Τράπεζας και του Ομίλου.

Οι διακυμάνσεις των επιτοκίων επηρεάζουν την οικονομική αξία των στοιχείων του ενεργητικού και του παθητικού, καθώς και των στοιχείων εκτός ισολογισμού της Τράπεζας, ως αποτέλεσμα αντίστοιχων αλλαγών στο επίπεδο ταμειακών ροών καθώς και αλλαγών στα προεξοφλητικά επιτόκια και – συνεπώς – στην παρούσα αξία αυτών των στοιχείων. Οι αλλαγές των επιτοκίων επηρεάζουν επίσης τα κέρδη της Τράπεζας, μέσω διακυμάνσεων των καθαρών εσόδων από τόκους (NII) καθώς και άλλων εσόδων και λειτουργικών εξόδων ευαίσθητων σε μεταβολές επιτοκίων. Είναι συνεπώς σημαντικό να αξιολογηθεί ο κίνδυνος επιτοκίου από δραστηριότητες στο τραπεζικό χαρτοφυλάκιο από αυτές τις συμπληρωματικές οπτικές, μετρώντας την επίδραση αλλαγών στα επιτόκια σε ποσοτικά μεγέθη και οικονομικής αξίας και κερδών του Ομίλου.

Η Τράπεζα υπολογίζει την αλλαγή στην οικονομική αξία των ιδίων κεφαλαίων (ΔΕVE) ως το κύριο μέγεθος που ποσοτικοποιεί την ευαισθησία της οικονομικής αξίας του Ισολογισμού σε μεταβολές των επιτοκίων. Η αλλαγή στην οικονομική αξία των ιδίων κεφαλαίων είναι μία εκτίμηση της μεταβολής της καθαρής παρούσας αξίας όλων των ταμειακών ροών του Ισολογισμού της Τράπεζας σαν αποτέλεσμα σειράς ακραίων σεναρίων αλλαγής επιτοκίων. Το μέγεθος αυτό υπολογίζεται με βάση την υπολειπόμενη διάρκεια του Εκκαθαρισμένου Ισολογισμού, δηλαδή υιοθετώντας την υπόθεση ότι τα στοιχεία του Ισολογισμού αποσβένονται και δεν αντικαθίστανται από νέα δραστηριότητα.

Ως μέγεθος που ποσοτικοποιεί την ευαισθησία των κερδών σε μεταβολές των επιτοκίων, η Τράπεζα υπολογίζει την αλλαγή των καθαρών εσόδων από τόκους (ΔNII). Ο υπολογισμός αυτός εξετάζει τα έσοδα από τόκους σε ορίζοντα ενός χρόνου και στην βάση Σταθερού Ισολογισμού, δηλαδή υιοθετώντας την υπόθεση ότι το συνολικό μέγεθος και η σύνθεση του Ισολογισμού διατηρούνται σταθερά στον χρονικό ορίζοντα εξομοίωσης, αντικαθιστώντας τις υπό λήξη ταμειακές ροές με νέες ταμειακές ροές που έχουν όμοια χαρακτηριστικά όσον αφορά το ύψος, την περίοδο ανατιμολόγησης και το συστατικό περιθωρίου.

Οι υπολογισμοί όλων των μεγεθών που ποσοτικοποιούν τον Κίνδυνο Επιτοκίου από Δραστηριότητες στο Τραπεζικό Χαρτοφυλάκιο πραγματοποιήθηκαν σε νέα υπολογιστική μηχανή που υλοποιήθηκε αυτό τον χρόνο και εκμεταλλεύεται τις δυνατότητες που παρέχει το κεντρικό σύστημα αποθήκευσης δεδομένων της Τράπεζας (Enterprise Data Warehouse – EDW) για την τροφοδότηση δεδομένων τραπεζικών συναλλαγών και την τελευταία έκδοση εξειδικευμένου λογισμικού για την πραγματοποίηση των υπολογισμών.

Τα κυριότερα μέσα που συμπεριλαμβάνονται στην ανάλυση του Κινδύνου Επιτοκίου από Δραστηριότητες στο Τραπεζικό Χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας έχουν ως εξής:

- Δάνεια και απαιτήσεις κατά πελατών, χρεωστικοί τίτλοι, καθώς και απαιτήσεις κατά χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων στα στοιχεία ενεργητικού
- Καταθέσεις μη τακτής λήξης, προθεσμιακές καταθέσεις, συναλλαγές εξασφαλισμένης χρηματοδότησης και χρηματοδότησης από το Ευρωσύστημα, καθώς και χρεωστικοί τίτλοι που έχει εκδώσει η Τράπεζα στα στοιχεία Παθητικού
- Το χαρτοφυλάκιο παραγώγων, εκτός του χαρτοφυλακίου συναλλαγών.

Η επίδραση των διακυμάνσεων των επιτοκίων στη οικονομική αξία των ιδίων κεφαλαίων και στα καθαρά έσοδα από

τόκους αξιολογείται σε τακτά χρονικά διαστήματα χρησιμοποιώντας μία σειρά από σενάρια μεταβολής των επιτοκίων που αντικατοπτρίζουν πιθανές αλλαγές στο επίπεδο αλλά και στο σχήμα της

καμπύλης επιτοκίων (παράλληλες μετατοπίσεις καθώς και σενάρια αύξησης και μείωσης κλίσης της καμπύλης), όπως παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.5.11
ΚΙΝΔΥΝΟΣ ΕΠΙΤΟΚΙΟΥ ΑΠΟ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ – ΑΚΡΑΙΑ ΣΕΝΑΡΙΑ ΑΛΛΑΓΗΣ ΕΠΙΤΟΚΙΩΝ

ΜΕΤΑΒΟΛΗ ΕΠΙΤΟΚΙΩΝ ΣΕ ΜΟΝΑΔΕΣ ΒΑΣΗΣ (BPS)			
Σενάριο/Περίοδος	0-3 Μήνες	3 μήνες - 5 χρόνια	>5 χρόνια
-200bps	-200	-200	-200
-100bps	-100	-100	-100
-50bps	-50	-50	-50
+50bps	50	50	50
+100bps	100	100	100
+200bps	200	200	200
Αύξηση κλίσης	0	100	200
Μείωση κλίσης	200	100	0

Η επίδραση των οκτώ ακραίων σεναρίων που περιγράφονται παραπάνω στα καθαρά έσοδα από τόκους του Ομίλου

με ημερομηνία 31 Δεκεμβρίου 2018, παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.5.12
ΕΥΑΙΣΘΗΣΙΑ ΤΩΝ ΚΑΘΑΡΩΝ ΕΣΟΔΩΝ ΑΠΟ ΤΟΚΟΥΣ ΣΕ ΑΚΡΑΙΑ ΣΕΝΑΡΙΑ ΑΛΛΑΓΗΣ ΕΠΙΤΟΚΙΩΝ

ΜΕΤΑΒΟΛΗ ΚΑΘΑΡΩΝ ΕΠΙΤΟΚΙΑΚΩΝ ΕΣΟΔΩΝ (ΣΕ € ΕΚΑΤ.)	-200bps	-100bps	-50bps	50bps	100bps	200bps	Αύξηση κλίσης	Μείωση κλίσης
Ενεργητικό	-66	-34	-17	145	295	596	325	281
Παθητικό	20	11	6	-102	-204	-409	-214	-194
Παράγωγα	0	0	0	16	31	63	41	22
Θυγατρικές	-6	-3	-1	1	3	6	-2	7
Σύνολο	-52	-26	-13	60	125	256	150	117

Τα αποτελέσματα υποδεικνύουν αύξηση των καθαρών εσόδων από τόκους σε σενάρια αύξησης επιτοκίων και αντιστρόφως, ένα αποτέλεσμα συνεπές με την σύσταση του χαρτοφυλακίου τραπεζικών συναλλαγών της Τράπεζας, όπου η πλειοψηφία των μέσων που είναι ευαίσθητα στις μεταβολές επιτοκίου είναι συνδεδεμένα με κυμαινόμενα επιτόκια.

Η Τράπεζα παρακολουθεί επίσης την ευαισθησία της οικονομικής αξίας των ιδίων κεφαλαίων σαν ποσοστό του ύψους

των ιδίων κεφαλαίων της Τράπεζας. Η μείωση της οικονομικής αξίας των ιδίων κεφαλαίων σαν αποτέλεσμα της εφαρμογής κάθε ενός από τα οκτώ σενάρια ακραίας μεταβολής επιτοκίων που περιγράφεται παραπάνω δεν υπερβαίνει τα όρια που θέτει ο Κανονισμός Εποπτείας Πιστωτικών Ιδρυμάτων καθώς και το πλαίσιο διάθεσης ανάληψης κινδύνου (Risk Appetite Framework–“RAF”) της Τράπεζας.

Οκτώ σενάρια μεταβολής των επιτοκίων

Μεταβολές στο επίπεδο των επιτοκίων

Μεταβολές στο σχήμα της καμπύλης επιτοκίων

Αύξηση των καθαρών εσόδων από τόκους σε σενάρια αύξησης επιτοκίων και αντιστρόφως

Η μείωση της οικονομικής αξίας των ιδίων κεφαλαίων δεν υπερβαίνει τα εποπτικά όρια σε κανένα από τα οκτώ σενάρια

2.5#ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΟΜΙΛΟΥ

Διαχείριση του Κινδύνου Αντισυμβαλλομένου

Εκτίμηση της έκθεσης ανά αντισυμβαλλόμενο σε ημερήσια βάση

Θέσπιση ορίων ανά αντισυμβαλλόμενο

Παρακολούθηση της χρήσης ορίων σε ημερήσια βάση

Υπογραφή τυποποιημένων συμβάσεων (ISDA και GMRA)

Υπογραφή συμβάσεων κάλυψης πιστωτικού κινδύνου με το σύνολο σχεδόν των αντισυμβαλλομένων

Διαπραγματευτικές συναλλαγές μόνο με χαμηλού και μεσαίου κινδύνου πιστωτικά ιδρύματα – Εξαίρεση οι ελληνικές τράπεζες

Το σύνολο σχεδόν των διαπραγματευτικών τοποθετήσεων λήγουν εντός της εβδομάδας

ΚΙΝΔΥΝΟΣ ΑΝΤΙΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΥ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Ο πιστωτικός κίνδυνος αντισυμβαλλομένου προέρχεται από τις συναλλαγές σε εξωχρηματιστηριακά παράγωγα προϊόντα και από τις λοιπές διαπραγματευτικές συναλλαγές χρηματοδότησης, με ή χωρίς εξασφάλιση, και έγκειται στην ενδεχόμενη αδυναμία του αντισυμβαλλομένου να τηρήσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις έως τον οριστικό διακανονισμό των χρηματορροών μιας συναλλαγής.

Για συναλλαγές αποκλειστικά με Χρηματοπιστωτικά Ιδρύματα, το πλαίσιο διαχείρισης του εν λόγω κινδύνου θεσπίζεται και εφαρμόζεται από την Διεύθυνση Διαχείρισης Χρηματοοικονομικών Κινδύνων και Κινδύνου Ρευστότητας και συνίσταται στα ακόλουθα:

- Εκτίμηση της έκθεσης ανά αντισυμβαλλόμενο, σε ημερήσια βάση
- Θέσπιση ορίων ανά αντισυμβαλλόμενο
- Παρακολούθηση της χρήσης ορίων, σε ημερήσια βάση

Η εκτίμηση της έκθεσης σε κίνδυνο αντισυμβαλλομένου εξαρτάται από τον τύπο του χρηματοοικονομικού προϊόντος. Στις μη εξασφαλισμένες διαπραγματευτικές τοποθετήσεις, η έκθεση σε κίνδυνο ισούται με την ονομαστική αξία κάθε συναλλαγής. Τα εξωχρηματιστηριακά παράγωγα καθώς και οι εξασφαλισμένες διαπραγματευτικές τοποθετήσεις ενέχουν κίνδυνο προ-διακανονισμού, ο οποίος υπολογίζεται βάσει των Συντελεστών Πιστωτικού Ισοδυνάμου που αντιστοιχούν στον τύπο της συναλλαγής, τη διάρκειά της και την ενδεχόμενη ύπαρξη διαδικασιών συμψηφισμού και ανταλλαγής εγγυήσεων. Η μεθοδολογία υπολογισμού αναλύεται στο Πλαίσιο Διαχείρισης Πιστωτικού Κινδύνου Αντισυμβαλλομένου.

Με γνώμονα την ορθή διαχείριση και περαιτέρω μείωση του αναλαμβανομένου κινδύνου, η Τράπεζα υπογράφει τυποποιημένες συμβάσεις (ISDA και GMRA), οι οποίες περιλαμβάνουν όλους τους απαιτούμενους όρους σχετικά με τον

συμψηφισμό των εκατέρωθεν απαιτήσεων και υποχρεώσεων και την παροχή των αναγκαίων εξασφαλίσεων μεταξύ των αντισυμβαλλομένων μερών. Επιπρόσθετα, η Τράπεζα έχει υπογράψει με το σύνολο σχεδόν των αντισυμβαλλομένων της, συμβάσεις κάλυψης πιστωτικού κινδύνου (Credit Support Annexes, “CSAs”). Με τις συμβάσεις αυτές τίθενται οι όροι και διασφαλίζεται η αμοιβαία παροχή εξασφαλίσεων, κυρίως σε μετρητά ή χρεωστικούς τίτλους, σε ημερήσια βάση, σύμφωνα με την τρέχουσα αξία των συναλλαγών.

Επιπλέον, λόγω του συντηρητικού προφίλ της Εθνικής Τράπεζας, οι διαπραγματευτικές συναλλαγές διενεργούνται κυρίως με χαμηλού και μεσαίου κινδύνου (επενδυτικού βαθμού) πιστωτικά ιδρύματα, των οποίων η πιστοληπτική διαβάθμιση κυμαίνεται μεταξύ AAA και BBB-. Μόνη εξαίρεση αποτελεί ο υπόλοιπος ελληνικός τραπεζικός τομέας, για τον οποίο υφίσταται ιδιαίτερο πλαίσιο, προκειμένου να εξυπηρετούνται οι επιχειρηματικές ανάγκες της Εθνικής Τράπεζας με τις εγχώριες Τράπεζες. Για την ελαχιστοποίηση του κινδύνου αντισυμβαλλομένου, οι διαπραγματευτικές τοποθετήσεις σε ελληνικές και ξένες Τράπεζες δεν δύναται να υπερβαίνουν τη μία εβδομάδα και τους τρεις μήνες, αντίστοιχα, ενώ το σύνολο σχεδόν των διαπραγματευτικών τοποθετήσεων λήγουν εντός της εβδομάδας.

Η μεθοδολογία με την οποία καθορίζονται τα όρια κάθε αντισυμβαλλομένου βασίζεται στο Όριο Πιστούχου, όπως αυτό ορίζεται στην Πιστωτική Πολιτική του Επιχειρηματικού Χαρτοφυλακίου της Τράπεζας. Συγκεκριμένα, το ανώτατο επίπεδο έκθεσης ανά χρηματοπιστωτικό ίδρυμα που προβλέπεται για διαπραγματευτικές συναλλαγές είναι ίσο με το 70% του Ορίου Πιστούχου, ενώ το υπόλοιπο 30% αφορά σε εμπορικές συναλλαγές. Σε σπάνιες περιπτώσεις, επιτρέπεται διαφοροποίηση των παραπάνω επιπέδων προκειμένου να εξυπηρετηθούν εξαιρετικές λειτουργικές ανάγκες, υπό την προϋπόθεση ότι το Όριο Πιστούχου δεν θα παραβιαστεί.

Το Όριο Πιστούχου βασίζεται στη (χαμηλότερη) πιστοληπτική διαβάθμιση του αντισυμβαλλομένου, σύμφωνα

με διεθνώς αναγνωρισμένους οίκους αξιολόγησης (κυρίως τους Moody’s και Standard & Poor’s).

Η Τράπεζα έχει καθιερώσει ένα πλαίσιο ορίων σε συμμόρφωση με τους παραπάνω κανόνες, τόσο για τις διαπραγματευτικές όσο και για τις εγχρήματες εμπορικές συναλλαγές. Όρια υφίστανται για κάθε τύπο προϊόντος και καθορίζονται σε επίπεδο ομίλου του αντίστοιχου αντισυμβαλλομένου, όπως αναλυτικά περιγράφεται στο Πλαίσιο Διαχείρισης Πιστωτικού Κινδύνου Αντισυμβαλλομένου. Στη συνέχεια, υπό-όρια κατανέμονται στις θυγατρικές τράπεζες κάθε αντισυμβαλλομένου ομίλου, σύμφωνα με τις επιχειρησιακές ανάγκες της Τράπεζας.

Το πλαίσιο ορίων αναθεωρείται περιοδικά σύμφωνα με τις επιχειρηματικές ανάγκες και τις επικρατούσες συνθήκες στις διεθνείς και εγχώριες χρηματοοικονομικές αγορές.

Στη συνέχεια, όλα τα όρια παρακολουθούνται καθημερινά από την Διεύθυνση Διαχείρισης Χρηματοοικονομικών Κινδύνων και Κινδύνου Ρευστότητας της Τράπεζας και του Ομίλου.

ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ

Οι θυγατρικές του Ομίλου αναλαμβάνουν περιορισμένο πιστωτικό κίνδυνο αντισυμβαλλομένου, κυρίως μέσω των διαπραγματευτικών συναλλαγών που πραγματοποιούνται για σκοπούς ρευστότητας. Παρόλα αυτά, υφίσταται πλαίσιο ορίων, με δομή παρόμοια με αυτού της Τράπεζας, για τη διασφάλιση της αποτελεσματικής διαχείρισης του εν λόγω κινδύνου. Όλες οι διαπραγματευτικές συναλλαγές διενεργούνται με χρηματοπιστωτικά ιδρύματα υψηλής πιστοληπτικής διαβάθμισης, τα οποία εδρεύουν σε χώρες χαμηλού ή πολύ

χαμηλού κινδύνου, με εξαίρεση τις συναλλαγές με εγχώριες ή ελληνικές τράπεζες. Όπως στην περίπτωση της Εθνικής Τράπεζας, η μέγιστη διάρκεια των διαπραγματευτικών τοποθετήσεων σε άλλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα (εγχώρια και ξένα) δεν μπορεί να υπερβαίνει τους τρεις μήνες.

Οι θυγατρικές αναλαμβάνουν επίσης, σε ακόμα μικρότερο βαθμό, κίνδυνο αντισυμβαλλομένου μέσω των εμπορικών συναλλαγών (εγχρημάτων και μη) που διενεργούν, τον οποίο διαχειρίζονται μέσω του αντίστοιχου πλαισίου ορίων.

Όλα τα όρια παρακολουθούνται καθημερινά από την τοπική μονάδα διαχείρισης κινδύνων της θυγατρικής, καθώς και από την Διεύθυνση Διαχείρισης Χρηματοοικονομικών Κινδύνων και Κινδύνου Ρευστότητας Τράπεζας και Ομίλου, η οποία επιβλέπει κεντρικά όλες τις θυγατρικές.

ΚΙΝΔΥΝΟΣ ΕΚΔΟΤΗ

Η Τράπεζα διατηρεί περιορισμένο χαρτοφυλάκιο ελληνικών και διεθνών εταιρικών ομολόγων. Στις 31 Δεκεμβρίου 2018, η συνολική ονομαστική αξία των ελληνικών και διεθνών εταιρικών ομολόγων που κατείχε η Τράπεζα ανήλθε σε €233,3 εκατ.

Το χαρτοφυλάκιο εταιρικών ομολόγων πρωτίστως αποτελείται από εκδόσεις του τομέα ενέργειας (25%), πιστωτικών ιδρυμάτων (23%), τηλεπικοινωνιών (17%), κατασκευαστικών εταιρειών (17%) και εταιρειών παιγνίων (12%), ενώ περιλαμβάνει και μικρότερες τοποθετήσεις σε εταιρείες ποτών και αναψυκτικών (4%) καθώς και σε άλλους τομείς (1%), όπως φαίνεται στο διάγραμμα 2.5.21:

Όριο αντισυμβαλλομένου

Καθορίζεται στο 70% του Ορίου Πιστούχου για διαπραγματευτικές συναλλαγές

Στο 30% για εμπορικές συναλλαγές

Το Όριο Πιστούχου βασίζεται στη (χαμηλότερη) πιστοληπτική διαβάθμιση του αντισυμβαλλομένου

Περιοδική αναθεώρηση του πλαισίου ορίων

Περιορισμένο χαρτοφυλάκιο εταιρικών ομολόγων

Συνολική αξία €233,3 εκατ. (31 Δεκεμβρίου 2018)

89% αφορά σε ελληνικά και 11% σε διεθνή ομόλογα

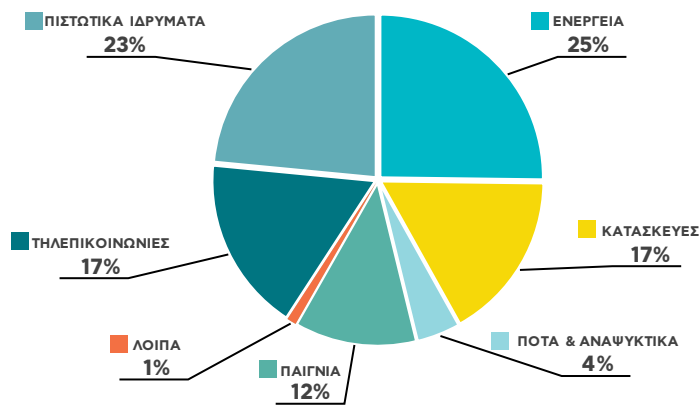
11% αφορά εκδόσεις μεσαίου κινδύνου

41% αφορά μη διαβαθμισμένες εκδόσεις

Περιοδική αναθεώρηση του πλαισίου ορίων

2.5#ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΟΜΙΛΟΥ

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.5.21
ΕΤΕ - ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΟΜΟΛΟΓΩΝ ΑΝΑ ΤΟΜΕΑ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΗΣΗΣ



Σύμφωνα με την ανάλυση της πιστοληπτικής διαβάθμισης του χαρτοφυλακίου εταιρικών ομολόγων, όπως παρουσιάζεται στο διάγραμμα που ακολουθεί, 11%, ήτοι €25 εκατ., απαρτίζεται από εκδόσεις μεσαίου κινδύνου (πιστοληπτικής αξιολόγησης

BBB), ενώ οι μη διαβαθμισμένες εκδόσεις αποτελούν το 41%, ήτοι €96 εκατ., του χαρτοφυλακίου. Τέλος, επί του συνόλου του χαρτοφυλακίου, το 89% αφορά σε ελληνικές εκδόσεις και το 11% σε διεθνή ομόλογα.

Τα στοιχεία εντός και εκτός ισολογισμού τα οποία υπόκεινται σε κίνδυνο χώρας είναι τα παρακάτω:

- οι συμμετοχές στο μετοχικό κεφάλαιο θυγατρικών που εδρεύουν στο εξωτερικό,
- οι διατραπεζικές τοποθετήσεις, με ή χωρίς εξασφάλιση, καθώς και οι ισοδύναμοι κίνδυνοι από συναλλαγές σε παράγωγα εξωχρηματιστηριακά προϊόντα, με Π.Ι. τα οποία εδρεύουν στο εξωτερικό,
- η χορήγηση δανείων προς εταιρείες ή Π.Ι. που εδρεύουν στο εξωτερικό, η διακράτηση διεθνών εταιρικών ομολόγων, καθώς και η χρηματοδότηση μεγάλων διασυνοριακών έργων (project finance),
- οι εγχρήματες (funded) και μη-εγχρήματες (unfunded) εμπορικές συναλλαγές με αντισυμβαλλόμενους που έχουν έδρα στο εξωτερικό, και
- η διακράτηση κρατικών ομολόγων άλλων χωρών

Στο πλαίσιο αυτό, η Διεύθυνση Διαχείρισης Χρηματοοικονομικών Κινδύνων και Κινδύνου Ρευστότητας παρακολουθεί την έκθεση της Τράπεζας σε κίνδυνο χώρας, εστιάζοντας κυρίως στις χώρες της ΝΑ Ευρώπης, καθώς και στην Κύπρο, Μάλτα και Αίγυπτο, όπου ο Όμιλος έχει παρουσία (Διάγραμμα 25).

Στο πλαίσιο εφαρμογής του προγράμματος αποεπένδυσης της Εθνικής Τράπεζας από τις θυγατρικές εξωτερικού, η πώληση των θυγατρικών Banka NBG Albania και South African Bank of Athens, ολοκληρώθηκε τον Ιούνιο και τον Οκτώβριο του 2018, αντιστοίχως. Ως εκ τούτου, ο κίνδυνος χώρας στις 31 Δεκεμβρίου 2018 διαμορφώθηκε σε χαμηλότερα επίπεδα σε σχέση με το τέλος του προηγούμενου έτους και ανήλθε σε 1,8% επί των συνολικών στοιχείων ενεργητικού του Ομίλου (έναντι 2,6% στις 31 Δεκεμβρίου 2017), όπως φαίνεται στον πίνακα 2.5.13.

Στον κίνδυνο χώρας εμπίπτουν όλες οι μορφές διασυνοριακών χρηματοδοτήσεων σε μια χώρα, είτε αυτές αφορούν στην κεντρική κυβέρνηση, είτε σε Πιστωτικά Ιδρύματα, είτε σε ιδιωτική επιχείρηση ή ιδιώτη

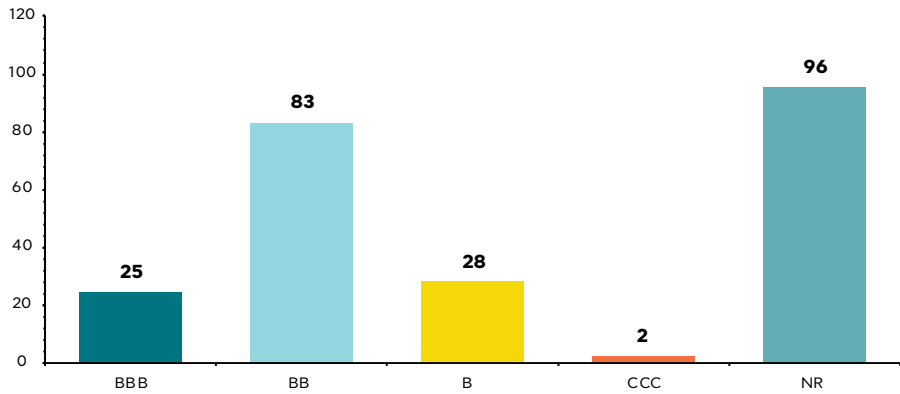
Παρακολούθηση του Κινδύνου Χώρας

Η Τράπεζα εστιάζει κυρίως στις χώρες της ΝΑ Ευρώπης καθώς και στην Κύπρο, στη Μάλτα και στην Αίγυπτο, όπου ο Όμιλος έχει παρουσία

Η πώληση των θυγατρικών Banc NBG Albania και South African Bank of Athens ολοκληρώθηκε το 2018

Ο κίνδυνος χώρας ήταν χαμηλότερος στις 31 Δεκεμβρίου 2018

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.5.22
ΕΤΕ - ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΟΜΟΛΟΓΩΝ ΑΝΑ ΠΙΣΤΟΛΗΠΤΙΚΗ ΔΙΑΒΑΘΜΙΣΗ (εκατ. €)

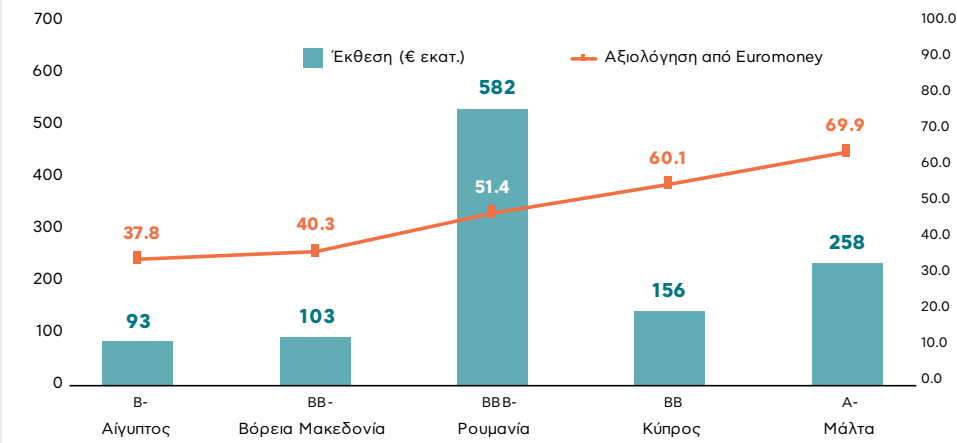


ΚΙΝΔΥΝΟΣ ΧΩΡΑΣ

Ο κίνδυνος χώρας είναι ο υφιστάμενος ή ενδεχόμενος κίνδυνος επί των αποτελεσμάτων και του κεφαλαίου λόγω των γεγονότων που συντελούνται σε μια χώρα, τα οποία βρίσκονται τουλάχιστον έως ένα βαθμό υπό τον έλεγχο της κυβέρνησης, αλλά όχι υπό τον έλεγχο κάποιας εταιρείας ή ατόμου. Οι κύριες κατηγορίες του κινδύνου χώρας περιλαμβάνουν τον κίνδυνο στάσης

πληρωμών (sovereign risk), τον κίνδυνο αδυναμίας μετατροπής του εγχώριου νομίσματος σε διεθνή βασικά νομίσματα αποθεμάτων (convertibility risk) και τον κίνδυνο μη αποπληρωμής υποχρεώσεων στο εξωτερικό (transfer risk). Ως εκ τούτου, στον κίνδυνο χώρας εμπίπτουν όλες οι μορφές διασυνοριακών χρηματοδοτήσεων σε μια χώρα, είτε αυτές αφορούν στην κεντρική κυβέρνηση, είτε σε Πιστωτικά Ιδρύματα (Π.Ι.), είτε σε ιδιωτική επιχείρηση ή ιδιώτη.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.5.23
ΟΜΙΛΟΣ - ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΗ ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑ ΧΩΡΑ



2.5#ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΟΜΙΛΟΥ

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.5.13 ΟΜΙΛΟΣ – ΕΚΘΕΣΗ ΧΩΡΑΣ ΠΡΟΣ ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ ΟΜΙΛΟΥ			
Χώρα	Πιστοληπτική Διαβάθμιση Moody's	Πιστοληπτική Διαβάθμιση S&P	Έκθεση / Συνολικά Στοιχεία Ενεργητικού Ομίλου
Ρουμανία	Baa3	BBB-	0,89%
Βάρεια Μακεδονία		BB-	0,16%
Αίγυπτος	B3	B	0,14%
Κύπρος	Ba2	BBB-	0,24%
Μάλτα	A3	A-	0,40%
Σύνολο			1,83%

Έτος ορόσημο το 2018 για το προφίλ ρευστότητας της ΕΤΕ

Η πρώτη ελληνική Τράπεζα που αποδεσμεύθηκε πλήρως από τον ELA (Νοέμβριος 2017)

Η πρώτη ελληνική Τράπεζα που επανέφερε εντός των εποπτικών ορίων τους δείκτες ρευστότητας LCR και NSFR

Αύξηση καταθέσεων κατά €3,5 δισ. στα €42,2 δισ.

Οι καλυμμένες ομολογίες της Τράπεζας αναβαθμίστηκαν σε επενδυτική βαθμίδα

Άντληση €3,4 δισ. από τις αγορές μέσω συναλλαγών repos

Μεικτό κόστος χρηματοδότησης 0,46%

ΚΙΝΔΥΝΟΣ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑΣ

Μετά την επιτυχή αποδέσμευση από τον μηχανισμό χρηματοδότησης ELA, τον Νοέμβριο του 2017, η Εθνική Τράπεζα ήταν η πρώτη ελληνική συστημική Τράπεζα που κατόρθωσε να το επιτύχει, το 2018 υπήρξε ένα ακόμη έτος ορόσημο για το προφίλ ρευστότητας της Εθνικής Τράπεζας, καθώς πέτυχε και πάλι πρώτη από όλες τις ελληνικές συστημικές τράπεζες, την επαναφορά των εποπτικών δεικτών Ρευστότητας LCR και NSFR, οι οποίοι απορρέουν από το πλαίσιο της Βασιλείας III, εντός των εποπτικών ορίων.

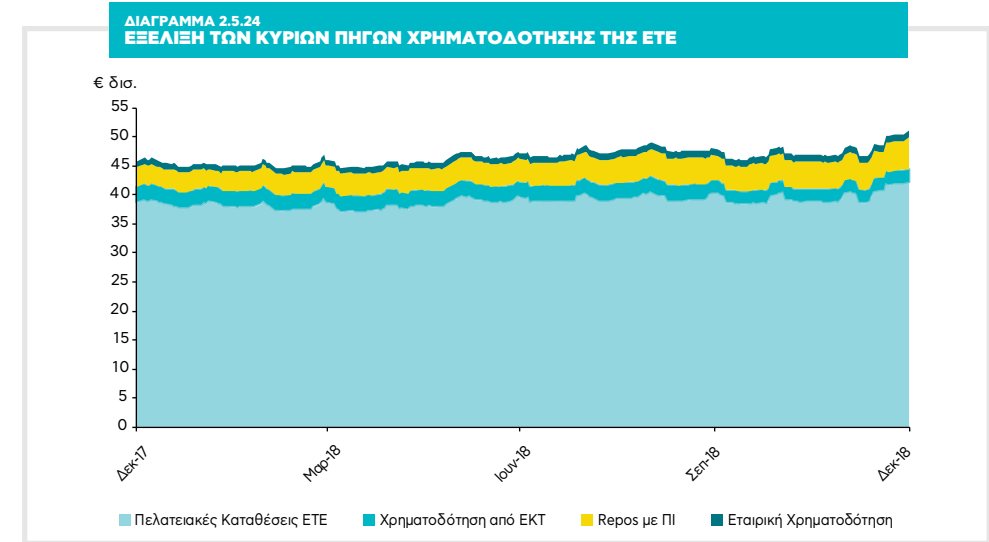
Το επίτευγμα αυτό αναδεικνύει την πρωταγωνιστική θέση της Εθνικής Τράπεζας στον τομέα της ρευστότητας και διασφαλίζει τη δυνατότητα της Τράπεζας να χρηματοδοτήσει την ανάκαμψη της Ελληνικής Οικονομίας, ενώ ταυτόχρονα συμβάλλει στη διαμόρφωση ενός υγιούς ισολογισμού.

Ειδικότερα, στις 31 Δεκεμβρίου 2018, το υπόλοιπο των πελατειακών καταθέσεων της Τράπεζας ανήλθε σε €42,2 δισ., παρουσιάζοντας σημαντική αύξηση κατά €3,5 δισ. σε σχέση με το αντίστοιχο υπόλοιπο στο τέλος του προηγούμενου έτους. Αξίζει να σημειωθεί ότι η αύξηση αυτή οφείλεται περίπου κατά το ήμισυ σε καταθέσεις λιανικής, οι οποίες θεωρούνται το πιο σταθερό είδος

πελατειακών καταθέσεων. Επιπλέον, κατά την ίδια περίοδο, η Τράπεζα μείωσε περαιτέρω τη χρηματοδότησή της από την ΕΚΤ κατά €0,5 δισ., περιορίζοντας τη συνολική της έκθεση στο Ευρωσύστημα, μέσω TLTROs, σε €2,25 δισ., το χαμηλότερο επίπεδο από την έναρξη της κρίσης. Επιπρόσθετα, οι ίδιες εκδόσεις καλυμμένων ομολογιών αναβαθμίστηκαν σε επενδυτική βαθμίδα (investment grade), με αποτέλεσμα να θεωρούνται αποδεκτές εγγυήσεις προς χρηματοδότηση από την ΕΚΤ, άλλο ένα σημαντικό επίτευγμα και ταυτόχρονα ψήφος εμπιστοσύνης προς την Τράπεζα.

Καθ' όλη τη διάρκεια του 2018, οι αγορές για χρηματοδότηση μέσω συναλλαγών repos με Π.Ι. παρέμειναν ανοικτές, με την Τράπεζα να αντλεί χρηματοδότηση ύψους €3,4 δισ., περίπου στα ίδια επίπεδα με το 2017, ενώ η πώληση των ξένων θυγατρικών εταιριών NBG Albania και SABA συνέβαλε οριακά στη βελτίωση της ρευστότητας της Τράπεζας κατά €0,1 δισ. Όλα τα παραπάνω οδήγησαν σε μεικτό κόστος χρηματοδότησης για την Τράπεζα ύψους 0,46% στο τέλος του έτους, μειωμένο κατά περίπου 4μ.β. σε σύγκριση με το 2017.

Η εξέλιξη των κύριων πηγών χρηματοδότησης της Εθνικής Τράπεζας κατά τη διάρκεια του 2018 παρουσιάζεται στο διάγραμμα 2.5.24:



ΔΕΙΚΤΗΣ ΚΑΛΥΨΗΣ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑΣ

Ο Δείκτης Κάλυψης Ρευστότητας (ΔΚΡ) αναφέρεται στο απόθεμα ρευστών στοιχείων ενεργητικού υψηλής ποιότητας, που διατηρούν τα Πιστωτικά Ιδρύματα (ΠΙ), προκειμένου να καλύψουν τις καθαρές εκροές σε μια περίοδο ακραίων συνθηκών, διάρκειας 30 ημερολογιακών ημερών, και ορίζεται ως εξής:

Δείκτης κάλυψης ρευστότητας (%) = $\frac{\text{Απόθεμα ασφαλείας ρευστότητας}}{\text{(Καθαρές εκροές ρευστότητας (0-30 ημέρες))}}$

Ο ΔΚΡ εκτιμά τη ρευστότητα του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος σε μια ακραία κατάσταση, διάρκειας 30 ημερολογιακών ημερών. Συγκεκριμένα, ο ΔΚΡ υπολογίζει εάν το ΠΙ διατηρεί επαρκή, μη βεβαρημένα, ρευστά στοιχεία ενεργητικού υψηλής ποιότητας, για τη χρηματοδότηση των καθαρών εκροών, που θα αντιμετώπιζε σε ενδεχόμενη κρίση ρευστότητας, οφειλόμενη σε συνδυασμό σεναρίων ακραίων συνθηκών που σχετίζονται με ιδιαίτερους παράγοντες που αφορούν την ίδια την Τράπεζα όσο και με μεταβολή των συνθηκών της αγοράς, όπως:

- σημαντική υποβάθμιση της πιστοληπτικής ικανότητας
- εκροές πελατειακών καταθέσεων
- σημαντική μείωση χρηματοδότησης χονδρικής (wholesale funding)
- σημαντική απομείωση της αξίας των προς ενεχυρίαση χρεογράφων
- πρόσθετες ανάγκες εξασφαλίσεων, λόγω κάλυψης των περιθωρίων
- μερική απώλεια ενδεχόμενης χρηματοδότησης, π.χ. πιστωτικών ορίων

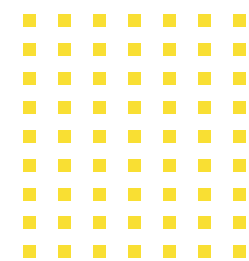
Η επαναφορά του ΔΚΡ σε επίπεδα υψηλότερα του ελάχιστου εποπτικού ορίου, συμπεριλαμβάνεται στα σημαντικότερα επιτεύγματα της Τράπεζας κατά το 2018 και επιβεβαιώνει το ισχυρό προφίλ ρευστότητάς της. Μετά την αποδέσμευση από τον μηχανισμό ELA, τον Νοέμβριο του 2017, ο δείκτης ακολούθησε αυξητική πορεία που ενισχύθηκε περαιτέρω κατά το 2018, οδηγώντας στην επαναφορά του, τον Ιούλιο. Στις 31 Δεκεμβρίου 2018, ο Δείκτης Κάλυψης Ρευστότητας της Τράπεζας ανήλθε σε 128%, που αποτελεί υψηλό έτος και στη συνέχεια σταθεροποιήθηκε σε αυτά τα επίπεδα, παραμένοντας αρκετά υψηλότερα από το ελάχιστο εποπτικό όριο, καθώς και από το αντίστοιχο επίπεδο του Πλαισίου Διάθεσης Ανάληψης Κινδύνου (Risk Appetite Framework – “RAF”), κατά το πρώτο τρίμηνο του 2019. Το παρακάτω γράφημα παρουσιάζει την εξέλιξη του δείκτη κατά τη διάρκεια του 2018, σε σχέση με το εποπτικό όριο και το σχετικό επίπεδο του Πλαισίου Διάθεσης Ανάληψης Κινδύνου.

Αυξητική πορεία του Δείκτη Κάλυψης Ρευστότητας (LCR)

Η αποκατάσταση του δείκτη τον Ιούλιο περιλαμβάνεται στα σημαντικότερα επιτεύγματα του 2018

Στις 31 Δεκεμβρίου έφθασε στο ιστορικά υψηλό επίπεδο 128%

Σταθεροποιήθηκε στη συνέχεια στο επίπεδο αυτό



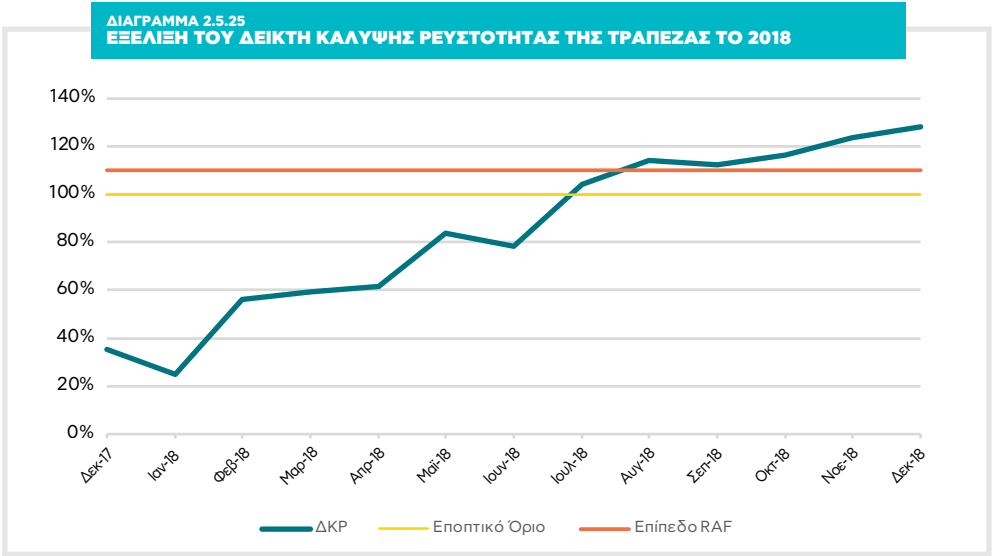
Αποκατάσταση
του Δείκτη
Καθαρής Σταθερής
Χρηματοδότησης
(NSFR)

Υπερέβη το ρυθμιστικό
όριο του
τον Σεπτέμβριο του 2018

100%

Στις 31 Δεκεμβρίου

ανήλθε στο 107%,
το υψηλότερο επίπεδο
από την έναρξή του



ΔΕΙΚΤΗΣ ΚΑΘΑΡΗΣ
ΣΤΑΘΕΡΗΣ
ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ

Στο πλαίσιο των εποπτικών απαιτήσεων ρευστότητας που απορρέουν από τη Βασιλεία III, ο Δείκτης Καθαρής Σταθερής Χρηματοδότησης αποτελεί μέτρο κινδύνου μακροπρόθεσμης χρηματοδότησης και αποσκοπεί στον έλεγχο του κινδύνου μετασχηματισμού ληκτότητας και στην εκτίμηση του κινδύνου χρηματοδότησης.

Επίσης, προτρέπει τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να περιορίσουν την υπερβολική εξάρτηση από βραχυπρόθεσμες, ασταθείς πηγές χρηματοδότησης και να χρησιμοποιούν πιο σταθερές και πιο μακροπρόθεσμες πηγές ρευστότητας για τη χρηματοδότηση των εντός και εκτός ισολογισμού στοιχείων ενεργητικού τους.

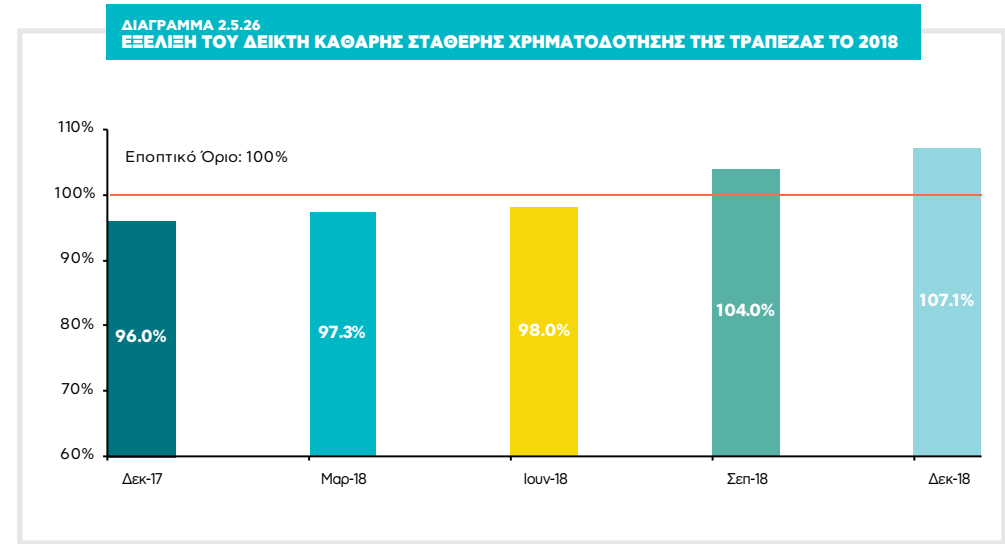
Ο Δείκτης Καθαρής Σταθερής Χρηματοδότησης συγκρίνει το ποσό «Διαθέσιμης Σταθερής Χρηματοδότησης» με το ποσό της «Απαιτούμενης Σταθερής Χρηματοδότησης». Τα ΠΙ οφείλουν να τον διατηρούν σε επίπεδα υψηλότερα του 100%. Ο Δείκτης ορίζεται ως εξής:

Δείκτης Καθαρής Σταθερής Χρηματοδότησης = $\frac{\text{Διαθέσιμη σταθερή χρηματοδότηση}}{\text{Απαιτούμενη σταθερή χρηματοδότηση}}$ > 100%

Παράλληλα με την επαναφορά του Δείκτη Κάλυψης Ρευστότητας, η Τράπεζα πέτυχε και την επαναφορά του Δείκτη Καθαρής Σταθερής Χρηματοδότησης, μέσα στο 2018. Συγκεκριμένα, μετά την άνοδο του Δείκτη Κάλυψης Ρευστότητας υψηλότερα του 100%, τον Ιούλιο του 2018, ο Δείκτης Καθαρής Σταθερής Χρηματοδότησης της Τράπεζας ξεπέρασε το αντίστοιχο εποπτικό όριο του 100% για πρώτη φορά τον Σεπτέμβριο του 2018, επιβεβαιώνοντας τη βελτιωμένη εικόνα της ρευστότητας της Εθνικής Τράπεζας. Στις 31 Δεκεμβρίου 2018, ο Δείκτης Καθαρής Σταθερής Χρηματοδότησης ανήλθε σε 107%, που αποτελεί το υψηλότερο επίπεδο του έτους.

Στο διάγραμμα 2.5.26 απεικονίζεται η εξέλιξη του Δείκτη Καθαρής Σταθερής Χρηματοδότησης για την Τράπεζα κατά το 2018.

{Λεπτομερής ανάλυση της εξέλιξης τόσο του Δείκτη Κάλυψης Ρευστότητας όσο και του Δείκτη Καθαρής Σταθερής Χρηματοδότησης παρουσιάζεται στην ετήσια αναφορά Εσωτερικής Διαδικασίας Αξιολόγησης Επάρκειας Ρευστότητας (2019 ILAAP)}.



ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΜΕΤΡΑ
ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ
ΤΗΣ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑΣ

Εκτός από τους δείκτες ρευστότητας που αναφέρθηκαν παραπάνω, η Τράπεζα υπολογίζει πρόσθετα μέτρα παρακολούθησης της ρευστότητας σε μηνιαία βάση, σύμφωνα με τις κανονιστικές απαιτήσεις της Βασιλείας III. Τα μέτρα αυτά παρέχουν τη δυνατότητα στην Τράπεζα να εντοπίζει και να παρακολουθεί βασικά χαρακτηριστικά του κινδύνου ρευστότητας και χρηματοδότησης που αναλαμβάνει.

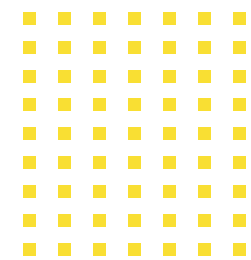
Τα πρόσθετα μέτρα παρακολούθησης ρευστότητας είναι τα εξής:

- Η συγκέντρωση χρηματοδότησης ανά αντισυμβαλλόμενο, που παρουσιάζει τους δέκα μεγαλύτερους αντισυμβαλλόμενους, από τους οποίους παρέχεται χρηματοδότηση που υπερβαίνει το 1% των συνολικών υποχρεώσεων,
- Η συγκέντρωση χρηματοδότησης ανά τύπο προϊόντος, που εστιάζει στους τύπους προϊόντων από τα οποία λαμβάνεται συνολική χρηματοδότηση που υπερβαίνει το 1% των συνολικών υποχρεώσεων,
- Οι τιμές για διάφορα χρονικά διαστήματα χρηματοδότησης, που παρέχει πληροφορίες για το μέσο όγκο νέων συναλλαγών που αντλούνται σε κάθε περίοδο αναφοράς, κατανεμημένα σε χρονικά διαστήματα, και των αντίστοιχων τιμών που καταβάλλονται,
- Η ανανέωση της χρηματοδότησης,

που παρουσιάζει τον όγκο των χρηματοδοτικών κεφαλαίων που λήγουν και των νέων χρηματοδοτικών κεφαλαίων που λαμβάνονται σε καθημερινή βάση με μηνιαίο χρονικό ορίζοντα,

- Η Συγκέντρωση ικανότητας αντιστάθμισης ανά εκδότη, που απεικονίζει τα δέκα μεγαλύτερα, μη βεβαρημένα, ρευστά στοιχεία ενεργητικού,
- τον Πίνακα Ληκτότητας, που αναδεικνύει την αναντιστοιχία της συμβατικής ληκτότητας των στοιχείων του ισολογισμού του Πιστωτικού Ιδρύματος σε διάφορα χρονικά διαστήματα. Η αναντιστοιχία ληκτότητας υποδηλώνει τις ανάγκες ρευστότητας που θα μπορούσε ενδεχομένως να αντιμετωπίσει ένα ΠΙ σε κάθε χρονικό διάστημα, υποθέτοντας ότι οι συμβατικές εκροές θα συμβούν στο συντομότερο δυνατό χρόνο. Επομένως, ο σκοπός του μέτρου αυτού είναι να υπολογίσει τον βαθμό στον οποίο ένα ΠΙ βασίζεται στον μετασχηματισμό ληκτότητας.

Όσον αφορά το πρώτο από τα παραπάνω μέτρα, οι Φορείς του Ευρύτερου Δημοσίου Τομέα και ειδικότερα το «Υπουργείο Οικονομικών» και ο «Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης» περιλαμβάνονται στους δέκα μεγαλύτερους αντισυμβαλλομένους της Τράπεζας, η χρηματοδότηση από τους οποίους υπερβαίνει το όριο του 1% του συνόλου των υποχρεώσεων στο τέλος του έτους, όπως φαίνεται στον πίνακα 2.5.14:



ΠΙΝΑΚΑΣ 2.5.14 ΕΤΕ – ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗ ΤΗΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ ΑΝΑ ΑΝΤΙΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟ (€ ΕΚΑΤ.)		
A/A	Σημαντικότεροι Αντισυμβαλλόμενοι >1% των Συνολικών Υποχρεώσεων	Ποσό
1	Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα	2.250
2	Υπουργείο Οικονομικών	1.800
3	Commerzbank AG	1.372
4	The Royal Bank of Scotland plc	885
5	Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης	643
ΣΥΝΟΛΟ		6.950

Διαχείριση
Λειτουργικού
Κινδύνου

Υψηλής ποιότητας,
αποτελεσματικό πλαίσιο
από το 2007

Διαδικασία
Αυτοαξιολόγησης
Κινδύνων

Διαδικασία Συλλογής
Ζημιών και διατήρηση
ασφαλούς βάσης
καταγραφής ζημιών

Ορισμός και
παρακολούθηση Βασικών
Δεικτών Κινδύνου

Ανάλυση Σεναρίων

Τέλος, η επάρκεια ρευστότητας της Τράπεζας αξιολογείται διεξοδικά στην ετήσια αναφορά Εσωτερικής Διαδικασίας Αξιολόγησης Επάρκειας Ρευστότητας (2019 ILAAP). Στο πλαίσιο της παραπάνω διαδικασίας, η Τράπεζα προβαίνει σε εκτενή ανάλυση σχετικά με τον καθορισμό, τη μέτρηση και την παρακολούθηση των βασικών κινδύνων ρευστότητας και χρηματοδότησης υπό τις τρέχουσες συνθήκες. Επιπλέον εξετάζονται περαιτέρω, οι προοπτικές και οι προκλήσεις για τη ρευστότητα της Τράπεζας στο μέλλον, στη βάση ενός αναμενόμενου βασικού σεναρίου, που ενσωματώνει τις παραδοχές του Επιχειρηματικού της Σχεδίου, καθώς και στη βάση μιας σειράς υποθετικών σεναρίων ακραίων καταστάσεων, που έχουν ως στόχο να αξιολογήσουν αν η Τράπεζα διαθέτει επαρκές απόθεμα ρευστότητας για να αντιμετωπίσει εξαιρετικά απίθανες, αλλά εύλογες συνθήκες κρίσης ρευστότητας.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ

Λειτουργικός κίνδυνος (ΛΚ) είναι ο κίνδυνος ζημιάς που προκύπτει από ανεπαρκείς ή αποτυχημένες εσωτερικές διαδικασίες, ανθρώπινο παράγοντα και συστήματα ή από εξωτερικά γεγονότα. Ο ΛΚ περιλαμβάνει τον νομικό κίνδυνο, αλλά εξαιρεί τον στρατηγικό και επιχειρηματικό κίνδυνο. Επίσης λαμβάνει υπόψη του την επίπτωση φήμης του λειτουργικού κινδύνου. Οι κύριες υποκατηγορίες του Λειτουργικού Κινδύνου είναι:

- **Νομικός** κίνδυνος, ορίζεται ως ο

κίνδυνος να υποστούμε αγωγή ή να είμαστε το υποκείμενο απαίτησης ή διαδικασιών εξαιτίας μη συμμόρφωσης με νομικές ή θεσμικές υποχρεώσεις και/ή σε ανεπαρκώς συντεταγμένα συμβόλαια. Επίσης, περιλαμβάνει την έκθεση σε νέους νόμους που εφαρμόστηκαν καθώς και σε αλλαγές στις ερμηνείες υπαρχόντων νόμων.

- **Κίνδυνος Συμμόρφωσης (Compliance risk)**, είναι ο κίνδυνος τωρινών ή μελλοντικών κινδύνων στα κέρδη και στο κεφάλαιο που προκύπτουν από παραβίαση ή μη συμμόρφωση με νόμους, κανόνες, κανονισμούς, συμφωνίες, καθορισμένες πρακτικές ή εσωτερικές πολιτικές και κώδικα δεοντολογίας.
- **Κίνδυνος Καταχρηστικής Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς (Conduct risk)**, είναι ο κίνδυνος τωρινών ή μελλοντικών ζημιών που προέρχονται από ακατάλληλη παροχή οικονομικών υπηρεσιών που περιλαμβάνουν περιπτώσεις καταχρηστικής επιχειρηματικής συμπεριφοράς (misconduct) εκ προθέσεως ή εξ αμελείας.
- **ICT Risk – Κίνδυνος της Πληροφορίας & της Τεχνολογίας Επικοινωνίας (Information & Communication Technology risk)**, είναι ο κίνδυνος ζημιών που οφείλεται σε παραβίαση της εμπιστευτικότητας, αποτυχία της ακεραιότητας των συστημάτων και των πληροφοριών, ακαταλληλότητα ή μη διαθεσιμότητα των συστημάτων και των πληροφοριών ή ανικανότητα αλλαγής του IT μέσα σε ένα εύλογο διάστημα και κόστος όταν οι απαιτήσεις του περιβάλλοντος ή της επιχείρησης αλλάζουν. Συμπεριλαμβάνει

κινδύνους ασφάλειας που προκύπτουν από ανεπαρκείς ή αποτυχημένες εσωτερικές διαδικασίες ή εσωτερικές/εξωτερικές επιθέσεις του κυβερνοχώρου ή ανεπαρκή φυσική ασφάλεια.

- **Κίνδυνος Μοντέλου (Model risk)**, είναι η ενδεχόμενη ζημιά που μπορεί να προκύψει, ως συνέπεια αποφάσεων που μπορεί να βασίζονται σε αποτελέσματα εσωτερικών μοντέλων, λόγω λαθών στην ανάπτυξη, εφαρμογή ή χρήση τέτοιων μοντέλων. Ως μοντέλο νοείται μία ποσοτική μέθοδος, σύστημα ή προσέγγιση που εφαρμόζεται σε στατιστικές, οικονομικές, χρηματοδοτικές ή μαθηματικές θεωρίες, τεχνικές και υποθέσεις για την μετατροπή των εισαγόμενων δεδομένων σε ποσοτικές εκτιμήσεις. Τα μοντέλα παρέχουν εκτιμήσεις μη σταθερών ποσοτήτων με σαφήνεια και ακρίβεια που εξαρτώνται από το στόχο, τις παραδοχές, την ποιότητα των εισαγόμενων δεδομένων και τη βασική δομή του μοντέλου.

ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας αναγνωρίζει τη σπουδαιότητα του Λειτουργικού Κινδύνου και έχει εγκαθιδρύσει από το 2007, ένα υψηλής ποιότητας, αποτελεσματικό πλαίσιο που ονομάζεται Πλαίσιο Διαχείρισης Λειτουργικού Κινδύνου (Operational Risk Management Framework - ORMF) για τη διαχείρισή του, σε όλες τις λειτουργίες του Ομίλου. Η Διαχείριση του Λειτουργικού Κινδύνου που ενσωματώνεται στην καθημερινή επιχειρηματική δραστηριότητα προσθέτοντας αξία στον οργανισμό, βασίζεται στα παρακάτω στοιχεία:

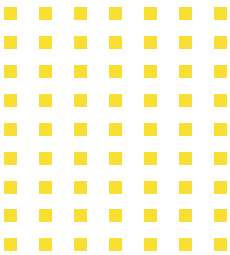
- Η διαδικασία Αυτοαξιολόγησης Κινδύνων και Περιβάλλοντος Ελέγχου (**Risks and Controls Self-Assessment - RCSA**), παράλληλα με την αξιολόγηση του σχετικού περιβάλλοντος ελέγχου. Ο σκοπός του είναι η καθιέρωση μίας επίσημης διαδικασίας για την αναγνώριση, αξιολόγηση, παρακολούθηση και μετριασμό των πιθανών λειτουργικών κινδύνων μίας Μονάδας.

- Η διαδικασία συλλογής ζημιών (**Loss Collection process**), καθώς και η διατήρηση μίας ασφαλούς και συνεπούς βάσης καταγραφής ζημιών. Οι ζημιές ΛΚ συλλέγονται σε επίπεδο Ομίλου. Όλες οι οργανωτικές δομές της Τράπεζας, καθώς και όλες οι Ελληνικές και ξένες θυγατρικές είναι υπεύθυνες για την καταγραφή λειτουργικών γεγονότων ή/και ζημιών ακολουθώντας συγκεκριμένους κανόνες, σύμφωνα με την τυποποιημένη μεθοδολογία.
- Ο προσδιορισμός, επικαιροποίηση και παρακολούθηση των Σχεδίων Δράσης (**Action Plans**), είναι τα αναγκαία βήματα και μέτρα που στοχεύουν να μετριάσουν/μειώσουν τους λειτουργικούς κινδύνους.
- Ο ορισμός και παρακολούθηση των Βασικών Δεικτών Κινδύνου (**Key Risk Indicators**). Ο σκοπός τους είναι να βοηθήσουν στην αναγνώριση και παρακολούθηση πιθανής έκθεσης σε κίνδυνο, ενεργώντας σαν δείκτες για την έγκαιρη ανίχνευση/προειδοποίηση, με αναγνώριση ζητημάτων που προκαλούν την εμφάνιση γεγονότων κινδύνου.
- Η Ανάλυση Σεναρίων (**Scenario Analysis**), μία συστηματική διαδικασία απόκτησης απόψεων εμπειρογνομόνων, που βασίστηκαν σε λογικές εκτιμήσεις της συχνότητας και της επίπτωσης πιθανών σοβαρών λειτουργικών κινδύνων.
- Οι Εκπαιδευτικές Αρχές και η ευαισθητοποίηση σε θέματα Κουλτούρας Κινδύνου (**Training Initiatives and Risk Culture awareness**). Η Ομάδα Λειτουργικού Κινδύνου προωθεί την ευαισθητοποίηση και γνώση του λειτουργικού κινδύνου σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού.

Όλα τα παραπάνω στοιχεία βελτιώνουν το περιβάλλον ελέγχου και ενδυναμώνουν την κουλτούρα κινδύνου του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, δημιουργώντας θετικό αντίκτυπο στη φήμη.

ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ ΚΙΝΔΥΝΟΥ, ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΦΟΡΩΝ

Ο Όμιλος επιδιώκει πάντα μία συνεπή προσέγγιση κουλτούρας κινδύνου. Σε όρους λειτουργικού κινδύνου, η Τράπεζα



Η Διαδικασία Αυτοαξιολόγησης Κινδύνων και Περιβάλλοντος Ελέγχου (RCSA)

Διεξάγεται ετησίως από κάτω προς τα επάνω (bottom up)

Μόλις αναγνωριστούν λειτουργικοί κίνδυνοι ενεργοποιείται διαδικασία μετριασμού τους

Η άσκηση RCSA εκτελέστηκε το 2018 και κάλυψε όλες τις εταιρικές οντότητες του Ομίλου

φιλοδοξεί να πετύχει μία ανεπτυγμένη ευαισθητοποίηση ως προς αυτό τον κίνδυνο. Αυτό προϋποθέτει ότι όλοι στον οργανισμό κατανοούν την προσέγγιση της Τράπεζας στο λειτουργικό κίνδυνο, απαιτεί προσωπική ευθύνη στη διαχείριση αυτού του τύπου κινδύνου και τους ενθαρρύνει όλους να ακολουθήσουν το παράδειγμά αυτό. Το σύστημα διαχείρισης της Τράπεζας και τα πρότυπα συμπεριφορών στοχεύουν να ενθαρρύνουν το προσωπικό να πάρει τις σωστές αποφάσεις σχετικά με τον κίνδυνο και να παρουσιάσει κατάλληλη συμπεριφορά ευαισθητοποίησης στον λειτουργικό κίνδυνο.

Ο Όμιλος ευνοεί την εκπαίδευση, ευαισθητοποίηση και γνώση του λειτουργικού κινδύνου σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού συμπεριλαμβανομένων των διευθυντών και της ανώτερης διοίκησης. Το προσωπικό ΛΚ υφίσταται διαρκή εκπαίδευση στο λειτουργικό κίνδυνο που περιλαμβάνει μελέτη επιλεγμένων κειμένων, συνέδρια και κατάλληλα σχεδιασμένα μαθήματα.

Κατά τη διάρκεια του 2018, η διαδικασία αναφορών βελτιώθηκε περαιτέρω μέσα από την αλλαγή και πλήρη αυτοματοποίηση της διαδικασίας υπολογισμού κεφαλαιακών απαιτήσεων έναντι λειτουργικού κινδύνου.

ΤΟ ΠΡΟΦΙΛ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΕΤΕ

Η εφαρμογή του Πλαισίου ΔΛΚ στοχεύει να ενδυναμώσει το προφίλ ΛΚ του Ομίλου. Σε αυτό το πλαίσιο, οι βασικοί πυλώνες του ΠΔΛΚ παρέχουν όλα τα αναγκαία στοιχεία που επιτρέπουν στην ανώτερη διοίκηση να αποκτήσει μία σαφή εικόνα του προφίλ λειτουργικού κινδύνου του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας.

Το 2018, η Εθνική Τράπεζα συνέχισε την επιτυχημένη εφαρμογή του σχεδίου μετασχηματισμού της Τράπεζας. Το πιο σημαντικό γεγονός ήταν η παύση των εργασιών της στην Αλβανία και την Νότιο Αφρική μέσω της πώλησης των θυγατρικών της Banka NBG Albania SA και The South African Bank of Athens LTD (S.A.B.A.) αντίστοιχα.

i. Η Διαδικασία Αυτοαξιολόγησης Κινδύνων και Περιβάλλοντος Ελέγχου (RCSA)

Το RCSA είναι μία διαδικασία αυτοαξιολόγησης από κάτω προς τα επάνω, που διεξάγεται ετησίως. Επισημαίνονται οι πιθανές περιοχές υψηλού κινδύνου και αναγνωρίζονται μέτρα μετριασμού του κινδύνου μέσω ομάδων εργασίας που στοχεύουν στο να εκτιμήσουν κινδύνους ειδικά για τις χώρες και τους επιχειρηματικούς τομείς που δραστηριοποιείται ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας. Η αξιολόγηση των κινδύνων συμπληρώνεται από την αξιολόγηση του περιβάλλοντος ελέγχου. Η ΜΔΛΚΟ εκτελεί την άσκηση διασφάλισης ποιότητας μέσω της οποίας επανεξετάζει τα αποτελέσματα RCSA όλων των Μονάδων για την πληρότητα και την ακρίβεια των δεδομένων.

Μόλις αναγνωριστούν λειτουργικοί κίνδυνοι, ενεργοποιείται μετριασμός του κινδύνου ακολουθώντας την αρχή “όσο πιο χαμηλός τόσο πιο εύλογα διαχειρίσιμος είναι”, με την εξισορρόπηση του κόστους μη μετριασμού σε σχέση με τα οφέλη που θα προκύψουν και τελικά με την αποδοχή του υπολειπόμενου κινδύνου.

Η άσκηση για το RCSA εκτελέστηκε το 2018 και κάλυψε όλες τις οντότητες του Ομίλου.

ii. Η συλλογή δεδομένων Ζημιών

Ο Όμιλος διαθέτει όλους τους αναγκαίους μηχανισμούς για την κατάλληλη συλλογή και διαχείριση των ζημιολογίων γεγονότων ΛΚ που συμβαίνουν σε επίπεδο Τράπεζας και Ομίλου. Η διαδικασία αυτή είναι ένα κρίσιμο βήμα για τη διαχείριση του λειτουργικού κινδύνου.

Τα ζημιολογία γεγονότα ΛΚ αντιστοιχίζονται στις διαδικασίες από τις οποίες προέρχονται. Η προσέγγιση αυτή επιτρέπει την αναγνώριση σημαντικών ζημιολογίων γεγονότων ανά διαδικασία και με τον τρόπο αυτό βοηθά στην αναγνώριση διαδικασιών με σημαντική έκθεση σε λειτουργικό κίνδυνο. Άμεσες λειτουργικές ζημιές που έχουν ένα αρνητικό οικονομικό αντίκτυπο στις οικονομικές καταστάσεις της Τράπεζας συλλέγονται κυρίως μέσω της διαδικασίας συλλογής ζημιών. Αν και η έμφαση έχει τοποθετηθεί κυρίως στη συλλογή άμεσων ζημιών, οι risk owners ενθαρρύνονται να αναφέρουν όλες τις ζημιές/γεγονότα που περιλαμβάνουν near misses, (δηλαδή

γεγονότα χωρίς οικονομική ζημιά καθώς και κέρδη από λειτουργικό κίνδυνο), για σκοπούς διαχείρισης κινδύνου. Τα ζημιολογία γεγονότα ΛΚ που προκαλούνται από ζημιές πιστωτικού κινδύνου ή κινδύνου αγοράς επίσης αναφέρονται, αλλά **σημειώνονται** κατάλληλα.

Οι ανταποκριτές ΛΚ κυρίως είναι υπεύθυνοι για την συνεχή συλλογή όλων των ζημιών άνω των €1,000 που προκύπτουν από ζημιολογία γεγονότα ΛΚ στο σύστημα Open Pages. Η ΜΔΛΚΟ είναι υπεύθυνη για την έγκαιρη αναφορά ζημιολογίων γεγονότων και την εκτέλεση της άσκησης διασφάλισης ποιότητας, για την πληρότητα της βάσης δεδομένων ζημιών και την ορθή και ακριβή ταξινόμηση κάθε γεγονότος στη βάση δεδομένων.

Η ΜΔΛΚΟ, ενισχύει την συστηματική διαδικασία συλλογής ζημιών αναγνωρίζοντας σχετικές λογιστικές εγγραφές στο σύστημα SAP και χρησιμοποιώντας “κομβικά” σημεία όπως συγκεκριμένες Επιχειρηματικές Μονάδες (π.χ. Εσωτερικού Ελέγχου) και Επιτροπές (π.χ. την Επιτροπή Διαγραφών) για να εντοπίσει σε πιθανές περιοχές ζημιολογία γεγονότα ΛΚ. Η βάση δεδομένων ζημιών ΛΚ ενημερώνεται επίσης με ζημιολογία γεγονότα που σχετίζονται με νομικές απαιτήσεις κατά της Εθνικής Τράπεζας για τα οποία η Δ/νση Οικονομικών Υπηρεσιών έχει λάβει νέες προβλέψεις ή έχει επικαιροποιήσει παλαιότερες.

Επιπρόσθετα, η ΜΔΛΚΟ διενεργεί συστηματική ανάλυση των κινδύνων, των κύριων αιτιών κινδύνου και των ενεργειών που προκύπτουν από τα(?), για υψηλής βαρύτητας γεγονότα, για να αναγνωρίσει εγγενείς περιοχές κινδύνου και να καθορίσει κατάλληλες ενέργειες μετριασμού οι οποίες παρακολουθούνται για την επίλυση.

Τέλος, για να μετριαστεί η επίπτωση των μεγάλων ζημιολογίων γεγονότων ΛΚ, ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας, καλύπτεται από ένα Ασφαλιστήριο συμβόλαιο (Τραπεζική Ασφαλιστική Κάλυψη) το οποίο καλύπτει τρεις κύριες κατηγορίες πιθανών απαιτήσεων: Ευθύνες Διευθυντών & Στελεχών, Κάλυψη Εγκληματικότητας και Αστικές Ευθύνες.

iii. Βασικοί Δείκτες Κινδύνου (ΒΔΚ)

Οι ΒΔΚ χρησιμοποιούνται για την παρακολούθηση του προφίλ λειτουργικού κινδύνου και προειδοποιούν έγκαιρα τον οργανισμό σχετικά με επικείμενα προβλήματα. Βελτιώνουν την κουλτούρα κινδύνου της τράπεζας και πυροδοτούν ενέργειες μετριασμού του κινδύνου. Η ΜΔΛΚΟ έχει αναπτύξει ένα νέο Πλαίσιο ΒΔΚ και έχει καθιερώσει και παρακολουθεί έναν αριθμό ΒΔΚ οι οποίοι εντοπίζουν τις αλλαγές στο προφίλ λειτουργικού κινδύνου μέσα με μία δεδομένη περίοδο.

Οι ΒΔΚ επιλέγονται και αναπτύσσονται από επιχειρηματικές οντότητες σε συνεργασία με την ΜΔΛΚΟ. Όταν καθιερώνεται ένας ΒΔΚ, καθορίζονται η πηγή των δεδομένων, η συχνότητα της συλλογής και τα όρια. Πηγές δεδομένων περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, τις Διευθύνσεις Συμμόρφωσης, Νομικών Υπηρεσιών, Ανθρώπινου Δυναμικού και Ασφάλειας Κυβερνοχώρου οι οποίες παρέχουν στην ΜΔΛΚΟ τη σχετική πληροφόρηση σε περιοδική βάση. Μεταξύ των δεικτών που παρακολουθούνται, υπάρχουν ΒΔΚ σχετικοί με Conduct Risk, Information Security και άλλοι που συνδέονται γενικά με την Έκθεση σε Κίνδυνο. Μόλις ξεπεραστούν τα όρια, αρχίζει η διαδικασία έρευνας των σχετικών κινδύνων, εγκαθίδρυσης περιβάλλοντος ελέγχου και συνεπώς δημιουργίας σχεδίων δράσης. Όλοι οι ΒΔΚ υπόκεινται σε παρακολούθηση τουλάχιστον σε ετήσια βάση, για να ταιριάζουν με την διάθεση κινδύνου και το προφίλ της Τράπεζας.

iv. Ανάλυση Σεναρίων (ΑΣ)

Η ΑΣ είναι η συστηματική διαδικασία της απόκτησης γνώμων εμπειρογνομώνων που βασίζονται σε λογικές εκτιμήσεις της συχνότητας και επίπτωσης πιθανών σοβαρών λειτουργικών κινδύνων.

Ένα έργο εκτίμησης σεναρίων που περιλαμβάνει όλη την ανώτερη διοίκηση της Τράπεζας ξεκίνησε το 2019. Η ΜΔΛΚΟ δημιούργησε μία κατάσταση διαφορετικών σεναρίων που υποδηλώνουν πιθανές σοβαρές εκθέσεις σε λειτουργικό κίνδυνο και αυτές οι περιπτώσεις αξιολογήθηκαν ακολουθώντας μία καθορισμένη διαδικασία και μεθοδολογία μέσω κατάλληλα σχεδιασμένων συναντήσεων εργασίας.

Η συλλογή Ζημιών

Τα ζημιολογία γεγονότα ΛΚ αντιστοιχίζονται στις διαδικασίες από τις οποίες προέρχονται

Οι ανταποκριτές ΛΚ είναι υπεύθυνοι για τη συλλογή όλων των ζημιών άνω των €1.000

Ο Όμιλος ΕΤΕ καλύπτεται από ασφαλιστήριο συμβόλαιο



2.6 ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ

Η Εθνική Τράπεζα, αναγνωρίζοντας την καθοριστική συνδρομή ενός ισχυρού και αποτελεσματικού πλαισίου Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης στη μεγιστοποίηση της μακροπρόθεσμης αξίας της Τράπεζας και στην προάσπιση των συμφερόντων των πελατών, των μετόχων, των εργαζομένων και γενικά όλων των ενδιαφερόμενων μερών, δίνει ιδιαίτερη έμφαση και έχει ως πρωταρχικό στόχο τη διαρκή αναβάθμιση και ενίσχυσή του, αποσκοπώντας στην περαιτέρω βελτίωση της αποτελεσματικότητάς του.

Υπό αυτό το πρίσμα, και με γνώμονα την εναρμόνιση της Τράπεζας με το εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, τη συμμόρφωση με

τις αποφάσεις των Εποπτικών Αρχών, καθώς και την υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών στην λειτουργία του Ομίλου, οι Μονάδες Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου είναι αρμόδιες για την συνεχή παρακολούθηση και εφαρμογή του υφιστάμενου, καθώς και την ενσωμάτωση του νέου κανονιστικού πλαισίου, στους τομείς αρμοδιότητάς τους, καθώς και την παροχή κατευθύνσεων και υποστήριξης στις Μονάδες της Τράπεζας και του Ομίλου. Στο πλαίσιο αυτό έχουν υιοθετηθεί πολιτικές και διαδικασίες για τη διαχείριση των θεμάτων κανονιστικής συμμόρφωσης και εταιρικής διακυβέρνησης σε επίπεδο Ομίλου, οι οποίες εμπλουτίζονται περαιτέρω σε διαρκή βάση.

Η Εθνική Τράπεζα συνεχώς αναβαθμίζει και ενισχύει το πλαίσιο κανονιστικής συμμόρφωσης

Παρακολούθηση και εφαρμογή του υφιστάμενου

Ενσωμάτωση του νέου

Παροχή κατευθύνσεων και υποστήριξης στις μονάδες της Τράπεζας

ΔΟΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ
ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ



ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ
ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ
& ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ
ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ
ΚΑΙ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ



ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΚΑΙ ΕΚΕ
ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ
ΚΑΙ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ



ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ
ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ
ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ
ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ
ΚΑΙ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ

ΥΠΕΥΘΥΝΟΙ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ
(COMPLIANCE OFFICERS)

Κατά τη διάρκεια του 2018 συνεχίστηκαν οι προκλήσεις για το ελληνικό τραπεζικό σύστημα, διαμορφώνοντας ένα περιβάλλον όπου η λειτουργία Κανονιστικής Συμμόρφωσης κλήθηκε να διαδραματίσει πρωταγωνιστικό ρόλο, τόσο ως προς τη διαχείριση των ζητημάτων που ανέκυψαν κατά τη διάρκεια του έτους, όσο και για την προσαρμογή στο διαρκώς εξελισσόμενο κανονιστικό περιβάλλον.

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ

Α. Κύριες εξελίξεις που αφορούν τη Διεύθυνση - Έργα με στόχο τη συμμόρφωση σε απαιτήσεις κανονιστικού πλαισίου

Κατά τη διάρκεια του 2018 η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Διαχείρισης Ρυθμιστικών Θεμάτων της Τράπεζας και του Ομίλου, με στόχο την έγκαιρη προσαρμογή της Τράπεζας στις νέες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις και στο πλαίσιο της πρόληψης

2.6#ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ

Με ποια θέματα ασχολήθηκε η Τράπεζα το 2018

Προστασία καταναλωτή/ επενδυτή

Προστασία προσωπικών δεδομένων

Διαχείριση παραπόνων πελατείας

Έλεγχος παρακολούθησης εφαρμογής κανονιστικού πλαισίου

Επικοινωνία με τις Εποπτικές Αρχές

Προσαρμογή στο νέο κανονιστικό πλαίσιο

Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της νέας MiFID II

Εφαρμογή της οδηγίας για τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων (IDD)

Συμμόρφωση με τον νέο Ευρωπαϊκό Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (ΓΚΠΔ)

Ορισμός Υπευθύνου Προσωπικών Δεδομένων της Τράπεζας και Αναπληρωτή του

και αποτροπής κινδύνων που σχετίζονται με ενδεχόμενη παραβίασή τους (compliance risk), ασχολήθηκε με ζητήματα προστασίας καταναλωτή / επενδυτή, προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, διαχείρισης παραπόνων πελατείας, ελέγχων παρακολούθησης

την παρακολούθηση της εφαρμογής του πλαισίου διαχείρισης εκ μέρους της Τράπεζας των μη εξυπηρετούμενων δανείων (NPL management framework) καθώς και της επίδοσής της ως προς την εξυγίανσή τους (NPL resolution)

την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών (GDPR: General Data Protection Regulation)

τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά και τις διατραπεζικές προμήθειες για πράξεις πληρωμών με κάρτες (PSD II: Payment Services Directive),

τους δείκτες που χρησιμοποιούνται ως δείκτες αναφοράς σε χρηματοπιστωτικά μέσα και χρηματοπιστωτικές συμβάσεις ή για τη μέτρηση της απόδοσης επενδυτικών κεφαλαίων (Benchmarks Regulation - BMR)

Περιοχές κύριας ενασχόλησης της Διεύθυνσης εντός του 2018

Οι αλλαγές που επήλθαν στον χώρο της προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, των επενδυτικών υπηρεσιών, των ασφαλιστικών προϊόντων, αλλά και στον τομέα των πληρωμών ήταν βαθύτατες. Η Κανονιστική Συμμόρφωση ήταν αρμόδια για τον συντονισμό του συνόλου των εργασιών συμμόρφωσης, μεταξύ των οποίων, περιλαμβάνονται η υιοθέτηση νέων Πολιτικών και διαδικασιών, η αναθεώρηση / επικαιροποίηση

εφαρμογής κανονιστικού πλαισίου (monitoring) και επικοινωνίας με τις Εποπτικές Αρχές. Ειδικότερα, εντός του 2018, δόθηκε μεγάλη έμφαση στη συμμόρφωση της Τράπεζας με τις απαιτήσεις αναφορικά με:

τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων και την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών (Markets in Financial Instruments Directive - MiFID II)

τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων (Insurance Distribution Directive- IDD)

τα έγγραφα βασικών πληροφοριών που αφορούν συσκευασμένα επενδυτικά προϊόντα για ιδιώτες επενδυτές και επενδυτικά προϊόντα βασισμένα σε ασφάλιση (packaged retail and insurance-based investment products - PRIIP)

συμβατικών εγγράφων και λοιπών εντύπων. Επίσης, παρασχέθηκαν οι κατάλληλες οδηγίες και υπήρξε σχετική καθοδήγηση των αρμοδίων Μονάδων της Τράπεζας και του Ομίλου.

Ειδικότερα, στο πλαίσιο συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του κανονιστικού πλαισίου της MiFID II, δίδεται ιδιαίτερη έμφαση, μεταξύ άλλων, στη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις διακυβέρνησης των χρηματοπιστωτικών μέσων και στην παροχή της κατάλληλης ενημέρωσης προς την πελατεία κατά την παροχή

επενδυτικών και παρεπόμενων υπηρεσιών. Υπό αυτό το πρίσμα, συλλέγονται όλες οι απαιτούμενες πληροφορίες από τον πελάτη προκειμένου να αξιολογηθεί η προσδιορισμένη αγορά – στόχος στην οποία αυτός εμπίπτει, με σκοπό να του διατεθούν τα Χρηματοπιστωτικά Μέσα που είναι συμβατά με τις ανάγκες, τα χαρακτηριστικά και τους στόχους της οικείας αγοράς – στόχου τελικών πελατών.

Περαιτέρω, αξίζει να σημειωθεί ότι σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 4583/2018 ο οποίος ενσωμάτωσε στην ελληνική νομοθεσία την Οδηγία IDD, προβλέπεται ότι πλέον τα πιστωτικά ιδρύματα, ορίζονται ως ασφαλιστικοί πράκτορες οι οποίοι, στο πλαίσιο διανομής ασφαλιστικών προϊόντων, υποχρεούνται στην παροχή συμβουλής προς την πελατεία τους. Σε αυτό το πλαίσιο η Τράπεζα αξιολογεί κατάλληλα τις ανάγκες και τις απαιτήσεις της πελατείας και διατυπώνει κατάλληλη αιτιολογημένη πρόταση στον πελάτη για την πώληση ασφαλιστικού προϊόντος.

Παράλληλα σημειώνεται ότι στις 25.05.2018 τέθηκε σε ισχύ ο νέος Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679 (εφεξής ΓΚΠΔ), ο οποίος καθιερώνει ενιαίο νομικό πλαίσιο για την προστασία των προσωπικών δεδομένων σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ. Με το νέο πλαίσιο καθιερώνεται μια σειρά νέων υποχρεώσεων των Υπεύθυνων Επεξεργασίας, οι οποίες απορρέουν ιδίως από την ενισχυμένη αρχή της διαφάνειας στον τρόπο συλλογής, επεξεργασίας και τήρησης δεδομένων και από τη νέα αρχή της λογοδοσίας, σύμφωνα με την οποία ο υπεύθυνος επεξεργασίας φέρει την ευθύνη και οφείλει να είναι σε θέση να αποδείξει τη συμμόρφωσή του με όλες τις αρχές που διέπουν την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων.

Ενόψει των ανωτέρω, με τη συμμετοχή της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Διαχείρισης Ρυθμιστικών Θεμάτων της Τράπεζας και του Ομίλου, λήφθηκαν μέτρα για τη συμμόρφωση της Τράπεζας με τα προβλεπόμενα στον ΓΚΠΔ, τα οποία – μεταξύ άλλων – περιλάμβαναν:

- τη Σύσταση Επιτροπών και Ομάδας Έργου για την συμμόρφωση, των Πολιτικών / Διαδικασιών και των τεχνολογικών υποδομών της Τράπεζας με τον ΓΚΠΔ,

- τον Ορισμό Υπευθύνου Προσωπικών Δεδομένων της Τράπεζας και Αναπληρωτή του

- την Επικαιροποίηση της Πολιτικής Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, και λοιπών Πολιτικών της Τράπεζας, ώστε να εναρμονίζονται με το νέο πλαίσιο

- τη Συμμετοχή στη διαμόρφωση του Κώδικα Δεοντολογίας για την Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών

- την Ανάπτυξη εκπαιδευτικού προγράμματος για το σύνολο του προσωπικού της Τράπεζας.

Με στόχο τη συνεχή συμμόρφωση της Τράπεζας με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο για τη διαχείριση των δανείων σε καθυστέρηση (ενδεικτικά αναφέρονται: ΠΕΕ 42/2014, ΕΠΑΘ 116/2014, ΕΠΑΘ 195/2016, Ν. 4354/2015, όπως ισχύουν) ακολουθείται συγκεκριμένη στρατηγική μείωσης και διαχείρισης των δανείων σε καθυστέρηση (NPL's) και των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (NPE's). Ειδικότερα, στο πλαίσιο πώλησης και μεταβίβασης επιλεγμένων απαιτήσεων σε Εταιρείες Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις του Ν. 4354/2015, όπως ισχύει, η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Διαχείρισης Ρυθμιστικών Θεμάτων της Τράπεζας και του Ομίλου συνέδραμε τις εμπλεκόμενες Μονάδες μέσω ενεργούς συμμετοχής εξιδεικευμένων στελεχών της σε κάθε σχετικό Έργο ώστε να εξασφαλιστεί η συμμόρφωση της Τράπεζας με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο. Συγκεκριμένα, δόθηκαν οδηγίες αναφορικά με το χειρισμό θεμάτων που αφορούν την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων των φυσικών προσώπων ενεχόμενων των απαιτήσεων, διαμορφώθηκαν τα κείμενα των επιστολών και των Δελτίων Τύπου για την ενημέρωση των δανειοληπτών σύμφωνα με τα οριζόμενα στις οικείες διατάξεις του νομοθετικού πλαισίου και παρασχέθηκε κάθε αναγκαία συνδρομή για την επιτυχή ολοκλήρωση των εν λόγω Έργων.

Μεταξύ άλλων αρμοδιοτήτων, η Διεύθυνση είχε την εποπτεία των εργασιών Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ουγατρικών

Διαχείριση δανείων σε καθυστέρηση

Συμμόρφωση της Τράπεζας με το κανονιστικό πλαίσιο

Διαμορφώθηκαν τα κείμενα των επιστολών για την ενημέρωση των δανειοληπτών

Συμμετοχή στελεχών της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης σε κάθε σχετικό έργο

2.6#ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ

Σεμινάρια και προγράμματα e-learning

Για θέματα προστασίας καταναλωτών και προσωπικών δεδομένων

Για την πιστοποίηση/επαναπιστοποίηση του προσωπικού που παρέχει επενδυτικές υπηρεσίες και ασφαλιστικά προϊόντα

Για την κατανόηση της MiFID II και του ΓΚΠΔ

της Τράπεζας και την επισκόπηση επικαιροποίησης των Πολιτικών τους, την εφαρμογή κανόνων MiFID II και την διενέργεια κεντρικών ελέγχων σε διαδικασίες καταστημάτων, εποπτεύοντας παράλληλα την εύρυθμη λειτουργία εσωτερικών δικλίδων ασφάλειας (internal controls).

Τέλος, η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης & Διαχείρισης ρυθμιστικών Θεμάτων της Τράπεζας και του Ομίλου ασχολείται με την υποβολή τακτικών και έκτακτων (ad hoc) εκθέσεων σε Εποπτικές Αρχές αποτελώντας το σημείο επαφής και διασύνδεσης μεταξύ των Αρχών και της Τράπεζας.

Εκπαίδευση

Όπως τα προηγούμενα έτη, έτσι και κατά το 2018 αποδόθηκε ιδιαίτερη σημασία στο εκπαιδευτικό έργο, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου. Μέσω

σεμιναρίων και προγραμμάτων e-learning δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση σε θέματα που αφορούν την προστασία των καταναλωτών, την προστασία των προσωπικών δεδομένων καθώς και την πιστοποίηση/επαναπιστοποίηση του προσωπικού που παρέχει επενδυτικές υπηρεσίες και που συμμετέχει στη δραστηριότητα διανομής ασφαλιστικών προϊόντων. Επιπλέον, σχεδιάστηκαν ειδικά εκπαιδευτικά προγράμματα e-learning προκειμένου να εξασφαλιστεί η κατανόηση και εφαρμογή των απαιτήσεων του πλαισίου της MiFID II και του ΓΚΠΔ από το προσωπικό της Τράπεζας.

Παράλληλα, συνεχίστηκε η συμμετοχή στελεχών της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Διαχείρισης Ρυθμιστικών Θεμάτων της Τράπεζας και του Ομίλου σε εκπαιδευτικές δραστηριότητες και σεμινάρια της Τράπεζας, όπως:



ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΑΙΘΟΥΣΑΣ

Ακαδημίας Πίστης

Εκπαίδευση Διευθυντών Καταστημάτων

Θεσμικό και Κανονιστικό Πλαίσιο Κεφαλαιαγοράς

Πιλοτικά σεμινάρια για το Πελατοκεντρικό Μοντέλο των Καταστημάτων

Εκπαίδευση Στελεχών Premium Banking για σημαντικά ζητήματα κανονιστικής συμμόρφωσης

Εισαγωγή στο κανονιστικό πλαίσιο για νεοπροσληφθέντες

Ειδικά σχεδιασμένα σεμινάρια για την εφαρμογή της MiFID II και την Εκτίμηση Αντικτύπου αναφορικά με τα Προσωπικά Δεδομένα.



E-LEARNING

Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ)

Καταπολέμηση Ξεπλύματος Χρήματος και Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας

Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας

Καταπολέμηση Ξεπλύματος Χρήματος και Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας στον τομέα των Ασφαλίσεων

Θεσμικό και Κανονιστικό Πλαίσιο Κεφαλαιαγορά

Επιπλέον, το προσωπικό των Διευθύνσεων Κανονιστικής Συμμόρφωσης επιμορφώνεται διαρκώς αναφορικά με τις εξελίξεις του κανονιστικού πλαισίου, μέσω σεμιναρίων της Τράπεζας ή τρίτων φορέων.

Τέλος σημειώνεται ότι τα στελέχη και οι υπάλληλοι της Γενικής Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης συμμετείχαν στο 1ο Συνέδριο Κανονιστικής Συμμόρφωσης, το οποίο έλαβε χώρα εντός του 2018.

Τομέας Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας

Σκοπός του Τομέα Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας είναι να διερευνά παράπονα/ καταγγελίες Πελατών, προκειμένου να προσφέρει λύση μέσω διαφανούς, αμερόληπτης και αντικειμενικής διαδικασίας, να εντοπίζει τις τάσεις και να δημιουργεί προτάσεις βελτίωσης των προϊόντων και των υπηρεσιών της Τράπεζας, ενώ παράλληλα να παρέχει εκπαίδευση και υποστήριξη στους υπαλλήλους της πρώτης γραμμής προωθώντας τις βέλτιστες πρακτικές, όσον αφορά στον χειρισμό των παραπόνων.

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

- Ανταπόκριση στα ζητήματα που θέτει ο πελάτης με στόχο την ποιοτική του εξυπηρέτηση και την επίλυση τυχόν προβλημάτων
- Περιορισμός νομικών, κανονιστικών και λειτουργικών κινδύνων, καθώς και του κινδύνου φήμης
- Συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο



ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

- Αποφυγή επαλαμβανόμενων παραπόνων
- Ποιοτική και Αριθμητική Ανάλυση Παραπόνων
- Υποβολή προτάσεων βελτίωσης στις Επιχειρηματικές Μονάδες



ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ΠΕΛΑΤΗ

- Καλλιέργεια επιχειρηματικής κουλτούρας που προωθεί την αναγνώριση των παραπόνων ως πηγή πληροφόρησης και ευκαιρίας για αποκατάσταση της εμπιστοσύνης με τους πελάτες
- Εκπαίδευση Προσωπικού
- Ενίσχυση της συνεργασίας με τις Επιχειρησιακές Μονάδες της Τράπεζας για την ευαισθητοποίησή τους σε θέματα συμμόρφωσης



2.6#ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ

Ο Τομέας κατά το έτος 2018 διαχειρίστηκε 6.050 παράπονα πελατών, καθώς και 787 αιτήματα. Ειδικότερα, τα παράπονα που διαχειρίστηκε ο Τομέας αναλύονται ως εξής:

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.6.1
ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ (2018)

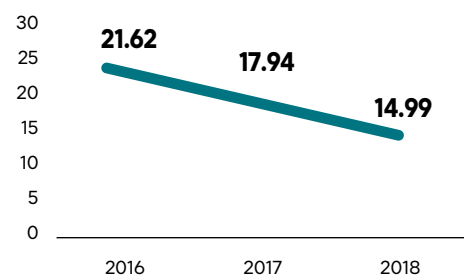


Εν μέσω δυσχερών συγκυριών λοιπόν, αποτελεί πρόκληση για τον Τομέα η αποτελεσματική διαχείριση θεμάτων Πελατείας, προωθώντας μια υγιή συναλλακτική σχέση με τη πελατεία, αλλά ταυτόχρονα φροντίζοντας για τη μείωση του νομικού, κανονιστικού, επιχειρησιακού κινδύνου σε προστασία της φήμης της Τράπεζας.

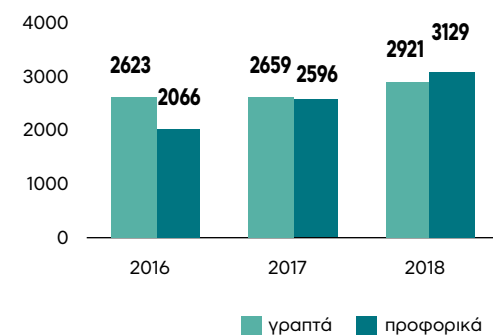
Ο Τομέας με σκοπό την ενδυνάμωση του προσωπικού της πρώτης γραμμής

και την καλλιέργεια επιχειρηματικής κουλτούρας ως προς την αποτελεσματική αντιμετώπιση των παραπόνων, μερίμνησε για την επικαιροποίηση του e-learning σεμιναρίου, στο οποίο, μεταξύ άλλων, ενσωματώθηκαν μια σειρά από νέες κανονιστικές οδηγίες, ενίσχυσε τη συνεργασία με τις αρμόδιες επιχειρησιακές Μονάδες, ενώ παράλληλα συνέδραμε τα αρμόδια στελέχη υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών προς το σκοπό αυτό.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.6.2
ΜΕΣΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ ΣΕ ΗΜΕΡΕΣ



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.6.3
ΕΞΕΛΙΞΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΤΑ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΕΤΗ



Β. Κύριες εξελίξεις που επηρεάζουν τη Διεύθυνση - Έργα στα οποία συμμετέχει η Διεύθυνση

Η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης & Διαχείρισης ρυθμιστικών Θεμάτων της

Τράπεζας και του Ομίλου συνεργάζεται με τις λοιπές Μονάδες και παρέχει συνεχώς διευκρινήσεις και συμβουλές στο πλαίσιο στο πλαίσιο συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του κανονιστικού πλαισίου και αξιοποίησης των ευκαιριών που

προκύπτουν από τις εν λόγω εξελίξεις στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού της Τράπεζας.

Cloud Outsourcing

Μεταξύ άλλων, αξίζει να σημειωθεί ότι το αυξανόμενο ενδιαφέρον για τη χρήση λύσεων που σχετίζονται με την εξωτερική ανάθεση δραστηριοτήτων σε παρόχους υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους (Cloud outsourcing) στο πλαίσιο του τραπεζικού κλάδου ώθησαν την Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (EAT) να αναπτύξει σχετικές συστάσεις. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα διερευνά επιχειρηματικές ευκαιρίες στο πλαίσιο αυτού του εξελισσόμενου κανονιστικού πλαισίου.

Η Διεύθυνση παρέχει συμβουλές και υποστήριξη στις Μονάδες της Τράπεζας αναφορικά με τη χρήση υπηρεσιών cloud με στόχο την ομαλή και ταχεία μετάβαση της Τράπεζας στην ψηφιακή εποχή.



Αποδοχή Πελατών εξ αποστάσεως (on boarding Project)

- Αποδοχή νέων πελατών μέσω εναλλακτικών δικτύων
- Ψηφιακή υπογραφή εντύπων και συμβάσεων



Ηλεκτρονική Υπογραφή Εντύπων της Τράπεζας

- Υπογραφή μέσω Signature pad / Ισχυρή Ταυτοποίηση Πελάτη
- Παραστατικά συναλλαγών, αιτήσεις και συμβάσεις (πλην των χορηγητικών συμβάσεων)



Πιστοποιημένη Ψηφιακή Υπογραφή Συμβάσεων

- eIDAS - Ψηφιακά πιστοποιητικά
- eIDAS - Ψηφιακές σφραγίδες
- Συμβάσεις χορηγήσεων, πιστωτικών καρτών, ρυθμίσεων

eIDAS

Περαιτέρω, ο κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 910/2014 σχετικά με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές στην εσωτερική αγορά («Κανονισμός eIDAS») αποτελεί σημαντικό βήμα προς την κατεύθυνση της οικοδόμησης της ψηφιακής ενιαίας αγοράς καθώς μεταξύ άλλων:

- καθορίζει κανόνες για υπηρεσίες εμπιστοσύνης, ιδίως για ηλεκτρονικές συναλλαγές
- ορίζει ένα νομικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές υπογραφές, ηλεκτρονικές σφραγίδες.

Υπό αυτό το πρίσμα, η Διεύθυνση θα εξετάσει θέματα σχετικά με την εφαρμογή του Κανονισμού και την αξιοποίηση των δυνατοτήτων που προσφέρει σε ό,τι αφορά τα ακόλουθα:

Μέσω των ανωτέρω, η Τράπεζα αποσκοπεί:

- στην αύξηση του επιπέδου ασφαλείας των ηλεκτρονικών συναλλαγών
- στη μείωση του λειτουργικού κόστους και την αύξηση της αποδοτικότητας των επιχειρηματικών διαδικασιών
- σε περιβαλλοντικά οφέλη που θα προκύψουν από τη μείωση της χρήσης έντυπου υλικού

PSD 2

Επίσης, η αναθεωρημένη οδηγία για τις υπηρεσίες πληρωμών (PSD2) παρέχει τη

νομική βάση για την περαιτέρω ανάπτυξη μιας πιο ολοκληρωμένης εσωτερικής αγοράς ηλεκτρονικών πληρωμών εντός της ΕΕ και επιδιώκει τη βελτίωση των υφιστάμενων κανόνων της ΕΕ για τις ηλεκτρονικές πληρωμές. Λαμβάνει υπόψη τις αναδυόμενες και καινοτόμες υπηρεσίες πληρωμών, όπως οι πληρωμές μέσω Διαδικτύου και κινητής τηλεφωνίας και εισάγει νέα μοντέλα αλληλεπίδρασης.

Στο πλαίσιο αυτό, η Διεύθυνση προσφέρει συνεχείς συμβουλές και υποστήριξη στις προσπάθειες της Τράπεζας να επωφεληθεί από αυτές τις ευκαιρίες και να προσαρμοστεί σε αυτό το μεταβαλλόμενο τοπίο,

Έργα στα οποία συμμετέχει η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Cloud Outsourcing

eIDAS

PSD2

2.6#ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ

Στόχοι για το 2019

Διασφάλιση διαρκούς συμμόρφωσης της Τράπεζας στο κανονιστικό πλαίσιο

Εφαρμογή των υφιστάμενων πολιτικών και διαδικασιών

Μείωση του χρόνου απόκρισης σε αιτήματα/ερωτήματα/παράπονα πελατών

Αναβάθμιση των σχετικών μηχανογραφικών συστημάτων

αναπτύσσοντας τα επιχειρηματικά μοντέλα της, διασφαλίζοντας παράλληλα τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του νέου κανονιστικού πλαισίου.

Γ. Πλάνο 2019 - Στρατηγική & Στόχοι Διεύθυνσης

Κύριες επιδιώξεις της Διεύθυνσης για το 2019, είναι η διασφάλιση της διαρκούς συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου με το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο αλλά και τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές στο συνεχώς μεταβαλλόμενο κανονιστικό περιβάλλον, η ουσιαστική και αποτελεσματική υποστήριξη στο Έργο του Μετασχηματισμού της Τράπεζας (Transformation), το οποίο βρίσκεται σε εξέλιξη, η παροχή συνδρομής και καθοδήγησης προς τις Μονάδες της Τράπεζας και του Ομίλου καθώς και η ικανοποίηση αιτημάτων των εποπτικών αρχών.

Επιπρόσθετα, η Διεύθυνση θα συνεχίσει να δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην παρακολούθηση των διεθνών τάσεων και εξελίξεων επί του κανονιστικού πλαισίου και θα συνδράμει την Τράπεζα στο πλαίσιο του ψηφιακού της μετασχηματισμού.

Παράλληλα, εξακολουθούν να αποτελούν βασικές δραστηριότητες της Διεύθυνσης η παρακολούθηση του βαθμού εφαρμογής υφιστάμενων Πολιτικών και διαδικασιών, η επισκόπηση των συναλλαγών και διαδικασιών που διεκπεραιώνονται στα Καταστήματα (On Going Monitoring), η εκπαίδευση του προσωπικού της Τράπεζας σε θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης, η διαρκής εναρμόνιση της Τράπεζας με θέματα που σχετίζονται με την Προστασία Καταναλωτή και την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων, ο εμπλουτισμός υφιστάμενων και εκπόνηση νέων σεναρίων monitoring.

Στο πλαίσιο της επίτευξης των στόχων της Διεύθυνσης, εντοπίζονται πολυάριθμοι παράγοντες που διαδραματίζουν βασικό ρόλο και συμβάλλουν στην αποτελεσματική εφαρμογή της στρατηγικής της. Συγκεκριμένα, οι ακόλουθες ενέργειες συμβάλλουν καθοριστικά στην επίτευξη των στόχων της Διεύθυνσης:

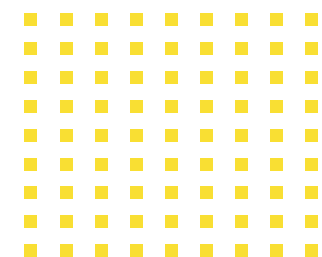
- Η διαρκής και συστηματική μελέτη και παρακολούθηση των εξελίξεων στο νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, των κατευθυντήριων γραμμών των Αρχών και άλλων χρήσιμων πηγών καθοδήγησης
- η παροχή οδηγιών και διευκρινίσεων στο πλαίσιο συμμόρφωσης των Μονάδων της Τράπεζας με τις απαιτήσεις του κανονιστικού πλαισίου και κατάλληλης προσαρμογής των εσωτερικών τους διαδικασιών
- η χρήση κατάλληλων εργαλείων και εξειδικευμένου λογισμικού (επενδύσεων σε τεχνολογίες πληροφορικής) για την αποτελεσματικότερη λειτουργία της Μονάδας μέσω της αυτοματοποίησης εργασιών
- η επικοινωνία με τις εποπτικές και λοιπές Αρχές και τρίτους Φορείς και η ικανοποίηση σχετικών αιτημάτων κανονιστικού ενδιαφέροντος
- η εκπαίδευση Στελεχών της Διεύθυνσης και συμμετοχή σε εξειδικευμένα σεμινάρια και ημερίδες

Με στόχο την άσκηση προληπτικού ελέγχου και τη διασφάλιση της έγκαιρης συμμόρφωσης με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, η Διεύθυνση θα εξακολουθήσει και κατά τη διάρκεια του 2019 να συμμετέχει συμβουλευτικά στη διαδικασία σχεδιασμού και τοποθέτησης νέων προϊόντων και στις ενέργειες διαφημιστικής προβολής αυτών.

Τέλος, για το έτος 2019 έχει σχεδιαστεί και δρομολογηθεί σειρά ενεργειών, που αποσκοπούν στη βελτίωση της σχέσης Πελάτη – Τράπεζας, μέσω της περαιτέρω μείωσης του χρόνου απόκρισης σε αιτήματα / ερωτήματα / παράπονα πελατών, της αναβάθμισης των σχετικών μηχανογραφικών συστημάτων και του εμπλουτισμού των προτάσεων βελτίωσης με στοιχεία κινδύνου και κόστους των υπό εξέταση θεμάτων.



2.7 ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ



2.7#ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ

Εσωτερικός έλεγχος

Ο Γενικός Επιθεωρητής αναφέρεται στον Πρόεδρο της Επιτροπής Ελέγχου και τον Διευθύνοντα Σύμβουλο της ΕΤΕ σε τακτική βάση

Δίνεται ιδιαίτερη έμφαση και προτεραιότητα σε τομείς που παρουσιάζουν τον υψηλότερο κίνδυνο

Ακολουθείται το διεθνώς αναγνωρισμένο πλαίσιο αρχών αξιολόγησης COSO

Χρησιμοποιείται ενιαία διαδικτυακή πλατφόρμα για την αποτελεσματική διαχείριση των δραστηριοτήτων ελέγχου

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της Εθνικής Τράπεζας είναι μία ανεξάρτητη μονάδα του Ομίλου που εξασφαλίζει ότι η Τράπεζα λειτουργεί με τρόπο που συνάδει με τις αξίες και την εταιρική κουλτούρα της στο πλαίσιο της κοινωνικά υπεύθυνης στρατηγικής της Τράπεζας. Ως τρίτη γραμμή άμυνας, η μονάδα εσωτερικού ελέγχου παρέχει στο Διοικητικό Συμβούλιο και την Επιτροπή Ελέγχου ανεξάρτητες διασφαλίσεις σχετικά με την ποιότητα, την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα των συστημάτων και του συναφούς πλαισίου εσωτερικού ελέγχου, διαχείρισης κινδύνων και εταιρικής διακυβέρνησης. Ο Γενικός Επιθεωρητής αναφέρεται στον Πρόεδρο της Επιτροπής Ελέγχου και τον Διευθύνοντα Σύμβουλο της Εθνικής Τράπεζας σε τακτική βάση και έχει ελεύθερη πρόσβαση και στους δύο.

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της Εθνικής Τράπεζας καλύπτει, μέσω προσέγγισης βάσει κινδύνου (risk-based approach) και διαθέτοντας απεριόριστη και έγκαιρη πρόσβαση σε όλα τα δεδομένα και το προσωπικό του οργανισμού, όλες τις εταιρείες και τις δραστηριότητες του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας μέσω επιτόπιων ελέγχων που αξιολογούν την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα των συστημάτων και των διαδικασιών εσωτερικού ελέγχου, διαχείρισης κινδύνων και εταιρικής διακυβέρνησης, τη συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και τις εποπτικές απαιτήσεις, καθώς και την αξιοπιστία των οικονομικών και λειτουργικών πληροφοριών. Δίδεται ιδιαίτερη έμφαση και προτεραιότητα σε τομείς που παρουσιάζουν τον υψηλότερο κίνδυνο. Η Εκτελεστική Διοίκηση έχει την ευθύνη να διασφαλίζεται ότι τα ζητήματα που θέτει η μονάδα ελέγχου διευθετούνται εντός του προσήκοντος και συμφωνηθέντος χρονοδιαγράμματος.

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της Εθνικής Τράπεζας και οι μονάδες εσωτερικού ελέγχου (ΜΕΕ) του Ομίλου χρησιμοποιούν:

- ενιαία μεθοδολογία ελέγχου, η οποία ακολουθεί το διεθνώς αναγνωρισμένο πλαίσιο αρχών αξιολόγησης COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) έκδοσης 2013 και τα Διεθνή Πρότυπα Εσωτερικού

Ελέγχου του Ινστιτούτου Εσωτερικών Ελεγκτών (IIA),

- μεθοδολογία ελέγχου πληροφοριακών συστημάτων βασισμένη στο πλαίσιο COBIT του Οργανισμού Ελέγχου Συστημάτων Πληροφορικής (ISACA),
- ενιαία διαδικτυακή πλατφόρμα, η οποία επιτρέπει την αποτελεσματική διαχείριση των δραστηριοτήτων ελέγχου και παρέχει: (i) την παρακολούθηση σε πραγματικό χρόνο των δραστηριοτήτων ελέγχου σε όλες τις θυγατρικές, (ii) την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των εσωτερικών ελεγκτών του Ομίλου και (iii) την τυποποίηση της ελεγκτικής μεθοδολογίας. Η ελεγκτική αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα παρακολουθούνται μέσω καθιερωμένων βασικών δεικτών απόδοσης και των ανασκοπήσεων του εσωτερικού ελέγχου ποιότητας.

Στις 31 Δεκεμβρίου 2018, η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της Εθνικής Τράπεζας απασχολούσε 147 άτομα με ενδελεχείς γνώσεις και εμπειρία σε τραπεζικά θέματα και σε θέματα ελέγχου που είναι ανεξάρτητα από τις ελεγκτικές δραστηριότητες και δεν εμπλέκονται στον σχεδιασμό, την επιλογή, την εφαρμογή ή λειτουργία συγκεκριμένων μέτρων εσωτερικού ελέγχου.

Κάθε χρόνο, η μονάδα εσωτερικού ελέγχου καταρτίζει ένα ετήσιο σχέδιο ελέγχων, το οποίο εφαρμόζεται σε επίπεδο Ομίλου, εξασφαλίζοντας συνέργειες και καλύτερη κάλυψη των περιοχών ελέγχου. Το σχέδιο ελέγχων για το 2018 κάλυψε κινδύνους που σχετίζονται με τη διαχείριση των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων, τις διαδικασίες ICAAP και ILAAP και τα υποδείγματα εσωτερικού ελέγχου, την εφαρμογή των στρατηγικών έργων πληροφορικής και των νέων κανονισμών (ΔΠΧΠ 9, MiFID II, ΓΚΠΔ), καθώς και την καταπολέμηση της απάτης. Για το 2019, το σχέδιο ελέγχων θα καλύψει τους ακόλουθους κινδύνους:

- Επιχειρηματική Τραπεζική και διαχείριση Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων
- Διαδικασίες ICAAP και ILAAP και υποδείγματα εσωτερικού ελέγχου
- Τον κίνδυνο Πληροφοριακών Συστημάτων και Κυβερνοχώρου



- Την απλοποίηση της οργανωτικής δομής, τον επανασχεδιασμό των διαδικασιών
- Καταπολέμηση της απάτης και συνεχής έλεγχος

Το 2018, η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της Εθνικής Τράπεζας υποβλήθηκε σε μία πλήρη εξωτερική αξιολόγηση ελέγχου ποιότητας για την περίοδο 2013-2017, όπως απαιτείται βάσει των προτύπων του IIA. Ο αξιολογητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της Εθνικής Τράπεζας «Generally Conforms» (η υψηλότερη δυνατή διαβάθμιση του IIA) στα διεθνή πρότυπα επαγγελματικής εφαρμογής του εσωτερικού ελέγχου και κατατάχθηκε μεταξύ των κύριων ανταγωνιστικών οργανισμών ως πλήρως αναπτυγμένη μονάδα ελέγχου με βαθμολογία 4.44/5.

Η ενισχυμένη χρήση της τεχνολογίας αποτελεί στρατηγικό στόχο για τη μονάδα εσωτερικού ελέγχου της Εθνικής Τράπεζας. Κατά τη διάρκεια του 2018, η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου ολοκλήρωσε την υλοποίηση της νέας της πλατφόρμας λογισμικού Συνεχούς Ελέγχου και Εντοπισμού Παράτυπων Ενεργειών,

η οποία ενσωματώνει πολλαπλά σενάρια ελέγχου που πραγματοποιείται σε καθημερινή βάση. Το λογισμικό ενσωματώνει τεχνητή νοημοσύνη με τεχνικές συστημάτων ασαφούς λογικής (fuzzy logic) και η ελεγκτική του κάλυψη σχεδιάζεται να επεκταθεί σε περαιτέρω επιχειρηματικούς τομείς στα επόμενα έτη. Επιπλέον, προγραμματίζεται σημαντική αναβάθμιση της ενιαίας διαδικτυακής πλατφόρμας ελέγχου στα τέλη του 2019.

Άλλοι στρατηγικοί στόχοι περιλαμβάνουν την ανάπτυξη της μεθοδολογίας ελέγχου (χρήση της ανάλυσης δεδομένων και βασικών δεικτών κινδύνου, ενσωμάτων των συστάσεων παραγωγικότητας σε εκθέσεις ελέγχου) και ενδυνάμωση του προσωπικού (μέσω εκπαίδευσης, πιστοποίησης, και εξέλιξης της επαγγελματικής πορείας). Βασική εξέλιξη είναι η σύσταση μίας Επιτροπής Συντονισμού Εσωτερικού Ελέγχου του Ομίλου, η οποία θα συντονίζεται από τον Γενικό Επιθεωρητή του Ομίλου και έχει, ως κύριους στόχους, τον καθορισμό ενιαίας μεθοδολογίας ελέγχου και την κεντροποιημένη παρακολούθηση, δοκιμή και αναφορά κινδύνων.

Υψηλό επίπεδο αξιολόγησης και νέες πρωτοβουλίες

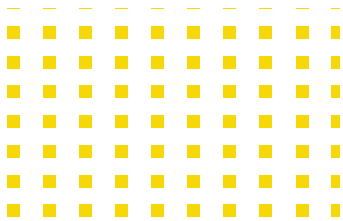
Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου αξιολογήθηκε το 2018 ως πλήρως αναπτυγμένη μονάδα ελέγχου με βαθμολογία

4,44/5

Ολοκληρώθηκε η νέα πλατφόρμα λογισμικού συνεχούς ελέγχου και εντοπισμού παράνομων ενεργειών

Προγραμματίζεται σημαντική αναβάθμιση της ενιαίας διαδικτυακής πλατφόρμας ελέγχου στα τέλη του 2019

Σύσταση Επιτροπής Συντονισμού Εσωτερικού Ελέγχου του Ομίλου



2.8 ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Πρωταρχικός ρόλος της Διεύθυνσης Εταιρικής Διακυβέρνησης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και του Ομίλου είναι να διασφαλίζει ότι ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας εφαρμόζει ισχυρές και αποτελεσματικές ρυθμίσεις εταιρικής διακυβέρνησης με στόχο τόσο την προώθηση μακροπρόθεσμης βιωσιμότητας και τη δημιουργία αξίας προς όφελος των μετόχων της Εθνικής Τράπεζας, όσο και την προστασία των συμφερόντων όλων των εμπλεκόμενων μερών, και την προώθηση της συνέχισης και περαιτέρω ενίσχυσης της διαχρονικής συμβολής του Ομίλου στην Οικονομία και την Κοινωνία.

Λαμβάνοντας υπόψη τη νέα εποχή στην οποία εισέρχεται ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας με τις σημαντικές πρωτοβουλίες που υλοποιούνται στο πλαίσιο του στρατηγικού μετασχηματισμού της Τράπεζας, και με την αναμόρφωση του

Ομίλου ως αποτέλεσμα του Σχεδίου Αναδιάρθρωσης και των εξελίξεων στο οικονομικό περιβάλλον της Ελλάδος, η στρατηγική της μονάδας που εποπτεύει την εταιρική διακυβέρνηση της Εθνικής Τράπεζας κατά το περασμένο έτος:

1 Διατήρησε την εταιρική διακυβέρνηση στα καλύτερα επίπεδα του κλάδου, διευκολύνοντας την συνετή και αποτελεσματική λήψη αποφάσεων και εποπτεία των δραστηριοτήτων του Ομίλου

4 Διατήρησε ένα ισχυρό σύστημα εσωτερικών ελέγχων που είναι σε θέση να παρέχει προστασία στον Όμιλο από οποιοδήποτε είδους κίνδυνο κανονιστικής συμμόρφωσης ή φήμης

2 Προσέφερε συμβουλές διακυβέρνησης και διευκόλυνε τον στρατηγικό μετασχηματισμό του Ομίλου, σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές και τις κανονιστικές απαιτήσεις

5 Συνέβαλε στον επαναπροσδιορισμό της εταιρικής κουλτούρας και στη διατήρηση ηθικής συμπεριφοράς σε κάθε στιγμή

3 Διαχειρίστηκε τον κίνδυνο εταιρικής διακυβέρνησης σε μία εποχή καινοτομίας και ψηφιοποίησης

6 Καθοδήγησε τις πρωτοβουλίες στους τομείς της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, της αειφόρου ανάπτυξης, της βιώσιμης χρηματοδότησης, και της προστασίας του περιβάλλοντος

2.8#ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



Ο ρόλος της Διεύθυνσης Εταιρικής Διακυβέρνησης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Διατήρηση της εταιρικής διακυβέρνησης στο καλύτερο επίπεδο του κλάδου

Ισχυρές και αποτελεσματικές ρυθμίσεις

Ισχυρό σύστημα εσωτερικών ελέγχων

Διατήρηση ηθικής συμπεριφοράς σε κάθε στιγμή

Σύσταση το 2018 της Επιτροπής Ηθικής και Κουλτούρας του Δ.Σ.

Σε αυτό το πλαίσιο και με σκοπό την επιτυχή εφαρμογή των στρατηγικών στόχων της, υλοποιήθηκε μία σειρά πρωτοβουλιών και ενεργειών.

Με σκοπό τη διευκόλυνση της ορθής και αποτελεσματικής λειτουργίας του Διοικητικού Συμβουλίου της Εθνικής Τράπεζας, η Διεύθυνση παρακολούθησε σε συνεχή βάση τις εξελίξεις γενικά στον τομέα της εταιρικής διακυβέρνησης, και παρείχε την υποστήριξη της στο ΔΣ της Τράπεζας, τις Επιτροπές του και τον Γραμματέα του ΔΣ σε θέματα εταιρικής διακυβέρνησης και αποτελεσματικής λειτουργίας των οργάνων διακυβέρνησης.

Σε αυτό το πλαίσιο συστάθηκε το 2018 η Επιτροπή Ηθικής και Κουλτούρας του ΔΣ, ώστε να εξασφαλιστεί η εφαρμογή των πιο απαιτητικών προτύπων δεοντολογίας και ακεραιότητας σε όλες τις δραστηριότητες της Τράπεζας.

Επιπλέον, με στόχο την περαιτέρω ενίσχυση της αποτελεσματικότητας του ΔΣ μέσω της επέκτασης των δεξιοτήτων και ικανοτήτων των μελών του, και σύμφωνα με την «Πολιτική για την Κατάρτιση των Μελών του ΔΣ», το 2018 οργανώθηκε μία σειρά εκπαιδευτικών και αναπτυξιακών προγραμμάτων (Εταιρική Διακυβέρνηση, Τεχνητή Νοημοσύνη) και προγραμματίστηκαν νέα για το επόμενο έτος (Εταιρική Διακυβέρνηση, Bitcoin, Blockchain).

Σε επίπεδο Ομίλου και προκειμένου να διασφαλιστεί η υιοθέτηση ενός ενιαίου πλαισίου διακυβέρνησης, εξασφαλίζοντας με τον τρόπο αυτό συνοχή και αποτελεσματικότητα, υιοθετήθηκε η «Πολιτική Διακυβέρνησης του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας», η οποία θέτει τις βασικές αρχές και ρυθμίσεις εταιρικής διακυβέρνησης που αφορούν, μεταξύ άλλων, τα όργανα διακυβέρνησης των εταιρειών του Ομίλου, τη συνεργασία με την Εθνική Τράπεζα, το σύστημα εσωτερικού ελέγχου, τις κανονιστικές απαιτήσεις κτλ.

Επιπλέον, σε μία προσπάθεια περαιτέρω ενίσχυσης της ευαισθητοποίησης της Τράπεζας σε θέματα αναφοράς δυσλειτουργιών, αναθεωρήθηκε η υφιστάμενη «Πολιτική για την Υποβολή Εμπιστευτικών Αναφορών» της Τράπεζας με την επέκταση του πεδίου εφαρμογής της ώστε να περιλαμβάνει την αναφορά σοβαρών παρατυπιών σε σχέση με οποιεσδήποτε εσωτερικές πολιτικές και διαδικασίες, καθώς και την ενίσχυση των υφιστάμενων ρυθμίσεων που εφαρμόζονται από την Εθνική Τράπεζα αναφορικά με την εμπιστευτικότητα, την ανωνυμία, την προστασία από αντίποινα, και την εκπαίδευση.

Αξίζει να σημειωθεί ότι κατά το 2018 η Τράπεζα έλαβε σημαντικά βραβεία και διακρίσεις για τις πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης που εφαρμόζει.



Βραβείο «Η Εταιρεία με την καλύτερη εταιρική διακυβέρνηση στην Ελλάδα για το έτος 2018» από τον Οργανισμό Capital Finance International (CFI):

Για τρίτη συνεχή χρονιά, η Τράπεζα έλαβε το βραβείο «Η εταιρεία με την καλύτερη εταιρική διακυβέρνηση στην Ελλάδα» από τη διεθνώς αναγνωρισμένη εταιρεία Capital Finance International (CFI.co), η δραστηριότητα της οποίας υποστηρίζεται από διεθνείς οργανισμούς όπως ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ), η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (ΕΤΑΑ), και τη Συνδιάσκεψη των Ηνωμένων Εθνών για το εμπόριο και την ανάπτυξη (UNCTAD). Τη βράβευση ακολούθησε μία επισκόπηση από τη CFI.co των πρακτικών εταιρικής διακυβέρνησης που έχει υιοθετήσει η Εθνική Τράπεζα, όπου η Τράπεζα έλαβε άριστες κριτικές από τον Οργανισμό.

Corporate Excellence Awards 2018:

Απονεμήθηκε στην Εθνική Τράπεζα ο τίτλος «Η Τράπεζα με την Καλύτερη Εταιρική Διακυβέρνηση Ελλάδα 2018», στο πλαίσιο των «Corporate Excellence Awards 2018». Τα βραβεία Corporate Excellence Awards 2018 επιλέγονται από το CV Magazine και βασίζονται αποκλειστικά στη συγκεντρωτική ανάλυση ποιοτικής και ποσοτικής έρευνας.

Λαμβάνοντας υπόψη τη σημαντική διαδικασία μετασχηματισμού της Τράπεζας που βρίσκεται σε εξέλιξη, η διατήρηση ρυθμίσεων υποδειγματικής διακυβέρνησης θα είναι στο επίκεντρο των επιδιώξεων της Διεύθυνσης για το 2019, λόγω της μεγάλης σημασίας που έχει ένα ισχυρό και αποτελεσματικό πλαίσιο εταιρικής διακυβέρνησης στη διασφάλιση της ορθής λειτουργίας και φήμης της Εθνικής Τράπεζας, όπως διαφαίνεται, μεταξύ άλλων, στις βελτιωμένες διαδικασίες λήψης αποφάσεων, τη στρατηγική κατεύθυνση, τη συνοχή, την αποτελεσματικότητα στην εφαρμογή της στρατηγικής, και τη διευκόλυνση άμεσης ανταπόκρισης και προσαρμοστικότητας στις αλλαγές.



Greek Business Responsibility Awards 2018:

Απονεμήθηκε στην Εθνική Τράπεζα το ασημένιο βραβείο για το Πλαίσιο Εταιρικής Διακυβέρνησης που έχει υιοθετηθεί στον Τομέα των Ιδιωτικών Επιχειρήσεων, στο πλαίσιο των «Ελληνικών Βραβείων Επιχειρηματικής Υπευθυνότητας 2018».



Βραβείο «Bravo Governance 2018» στο πλαίσιο των βραβείων «Bravo Sustainability Awards 2018»:

Η Τράπεζα έλαβε το Βραβείο «Bravo Governance 2018» για το πλαίσιο εταιρικής διακυβέρνησης που έχει υιοθετήσει, στο πλαίσιο των βραβείων «Bravo Sustainability Awards 2018». Τα Βραβεία «Bravo Sustainability Awards» οργανώνονται από το QualityNet Foundation, το Δίκτυο Υπεύθυνων Οργανισμών και Ενεργών Πολιτών, σε συνεργασία με την Πρωτοβουλία Sustainable Greece 2020, με σκοπό την ανάδειξη και επιβράβευση των «βέλτιστων πρακτικών» που εφαρμόζονται στην Ελλάδα, και τη συμβολή στην προώθηση της αειφόρου ανάπτυξης, της κοινωνικής συνοχής, καθώς και της ανάπτυξης προτύπων υπεύθυνης συμπεριφοράς και της βελτίωσης της ποιότητας ζωής.

Βραβεύσεις για τις πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης

«Η εταιρεία με την καλύτερη εταιρική διακυβέρνηση στην Ελλάδα για το έτος 2018» - Οργανισμός CFI

«Η Τράπεζα με την καλύτερη διακυβέρνηση στην Ελλάδα 2018» - Corporate Excellence Awards 2018

Ασημένιο βραβείο για το Πλαίσιο Εταιρικής Διακυβέρνησης – Ελληνικά Βραβεία Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018

«Bravo Governance 2018» - Bravo Sustainability Awards 2018



2.9 ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΤΟ 2018

Το σύνολο της παραγωγής ασφαλιστρών ως ποσοστό επί του ΑΕΠ διαμορφώθηκε στο 2,1% για το 2018.

Στο πλαίσιο αυτό η Εθνική Ασφαλιστική διατήρησε την ηγετική της θέση στην ελληνική ασφαλιστική αγορά με μερίδιο 15,2% επί των ακαθάριστων εγγεγραμμένων ασφαλιστρών (συμπεριλαμβανομένων των επενδυτικών προϊόντων), ενώ κατάφερε να αυξήσει τη συνολική παραγωγή της κατά 2,3% σε €600,8 εκατ., συμπεριλαμβανομένων των επενδυτικών προϊόντων.

Η Εθνική Ασφαλιστική βρίσκεται σε θέση να εκμεταλλευτεί την αναπτυξιακή πορεία της ελληνικής οικονομίας, εξακολουθώντας να διαδραματίζει ηγετικό ρόλο στην εγχώρια αγορά, αυξάνοντας την παραγωγή της, εκμεταλλευόμενη τις ευκαιρίες που θα παρουσιαστούν τα επόμενα έτη.

ΣΧΟΛΙΑΣΜΟΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Τα κέρδη προ φόρων της Εταιρίας διαμορφώθηκαν σε €63,1 εκατ. για το 2018, έναντι €74,2 εκατ. του 2017, τα οποία ήταν αυξημένα λόγω κερδών από μη επαναλαμβανόμενες δραστηριότητες.

ΚΛΑΔΟΣ ΖΩΗΣ

Τα αποτελέσματα προ φόρων του κλάδου ζωής της Εταιρίας, ανήλθαν σε κέρδη €24,5 εκατ. το 2018, έναντι €22,2 εκατ. το 2017.

Αναλυτικότερα, τα ακαθάριστα εγγεγραμμένα ασφάλιστρα του Κλάδου Ατομικών Ζωής, συμπεριλαμβανομένων των συμβολαίων unit-linked, παρουσίασαν μικρή αύξηση σε σχέση με το 2017, φθάνοντας τα €346,0

εκατ. το 2018, ενώ αυξημένη είναι η παραγωγή του Κλάδου Ομαδικών Ζωής (μη συμπεριλαμβανομένων των επενδυτικών συμβολαίων DAF & Εθνική Εφάπαξ) φθάνοντας τα €56,9 εκατ. Η συνολική παραγωγή Bancassurance Κλάδου Ζωής για το 2018 ανήλθε σε €123,2 εκατ. έναντι €126,5 εκατ. για το 2017, παρουσιάζοντας μείωση 2,6% που οφείλεται κυρίως στο προϊόν εφάπαξ ασφαλιστρου «Εθνική Εφάπαξ +». Η παραγωγή των συμβολαίων DAF ανήλθε σε €29,0 εκατ. έναντι €27,0 εκατ. για το 2017, λόγω πρόσκτησης νέων εργασιών αλλά και έκτακτων καταβολών σε υφιστάμενα συμβόλαια.

ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ

Κατά το 2018 συνεχίστηκε η κερδοφορία στους κλάδους των Γενικών Ασφαλίσεων, με τα κέρδη προ φόρων της Εταιρίας να ανέρχονται σε €38,6 εκατ. το 2018 έναντι €36,9 εκατ. το 2017 αύξηση η οποία προέρχεται κυρίως από τον κλάδο Πυρός.

Αναλυτικότερα, τα κέρδη προ φόρων του κλάδου αυτοκινήτων ανήλθαν σε €19,1 εκατ. έναντι €21,1 εκατ. το 2017, λόγω μείωσης του μέσου ασφαλιστρου αλλά και στην αναγγελία μεγαλύτερου αριθμού μεγάλων ζημιών.

Σημειώθηκε επίσης αύξηση του αποτελέσματος του κλάδου πυρός σε €19,0 εκατ. έναντι €16,5 εκατ. το 2017, κυρίως λόγω του οφέλους από την αλλαγή των αντασφαλιστικών συμβάσεων.

Βελτίωση παρατηρήθηκε και στους Λοιπούς Γενικούς Κλάδους, όπου το αποτέλεσμα προ φόρων ανήλθε σε κέρδη €0,5 εκατ. έναντι ζημιάς €0,7 εκατ. το 2017.

Τα βασικά οικονομικά μεγέθη της Εθνικής Ασφαλιστικής διαμορφώνονται ως εξής:

Ηγετική θέση της
Εθνικής
Ασφαλιστικής
στην αγορά το 2018

Μερίδιο
15,2%
επί των ακαθάριστων
εγγεγραμμένων
ασφαλιστρών

Αύξηση της συνολικής
παραγωγής κατά
2,3% σε
€ 600,8
ΕΚΑΤ.

Κέρδη προ φόρων
€ 63,1 εκατ.
έναντι
€ 74,2 εκατ.
το
2017

2.9#ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ

Το δίκτυο της Εθνικής Ασφαλιστικής

13 καταστήματα και
150 γραφεία πωλήσεων στην Ελλάδα
2.049 ασφαλιστικοί σύμβουλοι και
1.402 συνεργαζόμενα ασφαλιστικά πρακτορεία

Παρουσία και στη Ρουμανία και την Κύπρο

Έντονη δραστηριότητα στη διαχείριση της ακίνητης περιουσίας

Τρεις δημοσιεύσεις πώλησης 146 ακινήτων

Κατακυρώθηκαν
31 ακίνητα συνολικής αξίας πώλησης
€ 2,05 εκατ. και εκτιμώμενου κέρδους
€ 0,33 εκατ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.9.1
ΕΤΕ – ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗ ΤΗΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ ΑΝΑ ΑΝΤΙΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟ (€ ΕΚΑΤ.)

ΒΑΣΙΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ

(ποσά σε € εκ.)	2018	2017	%
Σύνολο Ενεργητικού	3.454	3.444	0,30%
Ίδια Κεφάλαια	804	807	-0,40%
Κέρδη προ φόρων	63	74	-14,90%

Το δίκτυο της Εθνικής Ασφαλιστικής στην Ελλάδα αριθμεί 13 καταστήματα, 150 γραφεία πωλήσεων, 2.049 ασφαλιστικούς συμβούλους και 1.403 συνεργαζόμενα ασφαλιστικά πρακτορεία, ενώ τα προϊόντα της προσφέρονται και μέσω του εκτεταμένου δικτύου καταστημάτων της Εθνικής Τράπεζας (τραπεζασφάλειες) καθώς και με απευθείας πωλήσεις (direct selling) και μέσω της on-line πλατφόρμας Εθνική Protect.

Εκτός από την Ελλάδα, η Εθνική Ασφαλιστική έχει ενεργή παρουσία και στη Ρουμανία, μέσω της Societate Comerciala Asigurari Garanta SA, καθώς και στην Κύπρο, με την Εθνική Ασφαλιστική Κύπρου και την Εθνική Ασφαλιστική Κύπρου Γενικών Ασφαλειών.

Για το 2019, η Εταιρία με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της συνεχίζει να

συμβάλει σημαντικά στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των ασφαλισμένων της, προσαρμόζοντας αντίστοιχα την κουλτούρα της, τις δομές και διαδικασίες της, καθώς και τα μηχανογραφικά συστήματα με απόλυτο προσανατολισμό στον ασφαλισμένο.

Βασικός στόχος για την τρέχουσα χρήση είναι η Εθνική Ασφαλιστική να διατηρήσει την κυρίαρχη θέση της στην ασφαλιστική αγορά, εξασφαλίζοντας σταθερή κερδοφορία και ενισχύοντας περαιτέρω την κεφαλαιακή της επάρκεια. Παράλληλα, η Εταιρία θα συνεχίσει να προσφέρει καινοτόμες λύσεις για τους ασφαλισμένους της, προσαρμοσμένες στις απαιτήσεις τους, παρέχοντας υψηλού επιπέδου υπηρεσίες, προχωρώντας σε επιπλέον λειτουργική ανάπτυξη και αξιοποιώντας αποτελεσματικά τους ανθρώπινους πόρους της.

ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗ ΑΚΙΝΗΤΩΝ

Η Δ/ση Περιουσίας της Τράπεζας και το 2018 επέδειξε έντονη δραστηριότητα στη διαχείριση και εκμετάλλευση τόσο της ακίνητης περιουσίας της, όσο και των ακινήτων των θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου.

Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στον έλεγχο πολεοδομικών/τεχνικών θεμάτων με στόχο την ολοκλήρωση υπαγωγής των ακινήτων ιδιοκτησίας της Τράπεζας στον Ν. 4495/2017 -Αντιμετώπιση της Αυθαίρετης Δόμησης- και έκδοση συνολικά -770 βεβαιώσεων νομιμότητας.

Περαιτέρω, στο πλαίσιο τακτοποίησης των νομικών εκκρεμοτήτων, υπογράφηκε Συμβόλαιο μεταβίβασης (διαπιστωτική πράξη) για 108 ακίνητα της τ. FBB & Probank εκ των συνολικά 173, που

μεταβιβάστηκαν στην Εθνική Τράπεζα σε υλοποίηση της απόφασης της Τράπεζας της Ελλάδος για μεταβίβαση του ενεργητικού και παθητικού των δύο τραπεζών, στο πλαίσιο εξυγίανσης του τραπεζικού συστήματος (2018: 42 ακίνητα).

Ακόμα διενεργήθηκε ο έλεγχος δασικότητας για περίπου 465 ακίνητα ιδιοκτησίας της Εθνικής Τράπεζας σε 43 (εκ των 74) Περιφερειακές Ενότητες, στις οποίες αναρτώνται οι δασικούς χάρτες, και ολοκληρώθηκε υποβολή αντιρρήσεων για 62 ακίνητα.

Στα πλαίσια υλοποίησης των προγραμματισμένων ενεργειών αναφορικά με την αξιοποίηση της ακίνητης περιουσίας, η Δ/ση

Περιουσίας της Τράπεζας ανακοίνωσε τρεις (3) δημοσιεύσεις πώλησης 146 ακινήτων, με συνολική τιμή εκκίνησης €12,2 εκατ., μέσω δημοσίου πλειοδοτικού διαγωνισμού, εκ των οποίων κατακυρώθηκαν τριάντα ένα (31) ακίνητα συνολικής αξίας πώλησης €2,05 εκατ. και εκτιμώμενου κέρδους ύψους €0,33 εκατ.

Με στόχο την περαιτέρω ενίσχυση της προβολής των ακινήτων του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, τον Ιούλιο του 2018, τέθηκε σε λειτουργία νέα διαδικτυακή πλατφόρμα προώθησης ακινήτων (ιστοσελίδα www.realestateonline.gr), μέσω της οποίας το κοινό ενημερώνεται για τα προσφερόμενα ακίνητα Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, ενώ παράλληλα μπορεί να εκδηλώσει ενδιαφέρον για την απόκτησή τους. Επίσης, η Εθνική Τράπεζα μέσω της ιστοσελίδας www.realestateonline.gr έγινε η πρώτη Τράπεζα στην Ελλάδα που προωθεί τα ακίνητα που εκπλειστηριάζονται με επίσημότητά της, παραπέμποντας τους ενδιαφερόμενους στην επίσημη σελίδα των ηλεκτρονικών πλειστηριασμών δημοσίου www.eauction.gr, προκειμένου να ενισχύσει το αγοραστικό ενδιαφέρον. Συγκεκριμένα, η εν λόγω λειτουργία ξεκίνησε το Δεκέμβριο του 2018 και ολοκληρώθηκε επιτυχώς η δημοσίευση 226 ακινήτων πλειστηριασμών έως το τέλος του έτους.

Παράλληλα έχει δρομολογηθεί να τεθεί σε λειτουργία και η νέα δυνατότητα συμμετοχής σε live ηλεκτρονικό διαγωνισμό, μέσω μίας απλής και φιλικής διαδικασίας σε πραγματικό χρόνο.

Παρά το δυσμενές οικονομικό περιβάλλον, το συνολικό ποσό εισπράξεων από πιστούμενα τιμήματα πωλήσεων ακινήτων ανήλθε στο ποσό των €10 εκατ., ενώ η συνολική είσπραξη οφειλών από εκμισθώσεις & υπεκμισθώσεις ακινήτων στο ποσό των €6,3 εκατ.

Ακόμα, οι διαπραγματεύσεις καταβαλλομένων μισθωμάτων για 12 μίσθια ιδιοκτησίας της ΠΑΝΓΑΙΑ, απέφεραν ετησιοποιημένη δυνητική εξοικονόμηση ύψους €2,9 εκατ. Ολοκληρώθηκε η πώληση της

θυγατρικής εταιρείας Grand Hotel ΑΕ και του Ξενοδοχείου στη Ρόδο με τίμημα ύψους €50,1 εκατ.

Ολοκληρώθηκε η συναλλαγή Debt2Asset swap για τα ακίνητα ιδιοκτησίας του Ταμείου Προσωπικού της Εθνικής Τράπεζας (ΤΑΠΕΤΕ) εντός έτους με συνολικό τίμημα €9 εκατ. και περίοδο διακράτησης 40 έτη.

Από τον Απρίλιο του 2018, η Δ/ση Περιουσίας ανέλαβε τις αρμοδιότητες για τη συμμετοχή σε πλειστηριασμούς ακινήτων ενεχόμενων σε απαιτήσεις λιανικής και εταιρικής τραπεζικής και την κατακύρωσή τους στον Όμιλο. Στο πλαίσιο ρευστοποίησης του καταγγελλμένου χαρτοφυλακίου της Τράπεζας μέσω της διενέργειας ηλεκτρονικών πλειστηριασμών, η νεοσύστατη Μονάδα Πλειστηριασμών συμμετείχε, επιτυχώς, σε -1.400 πλειστηριασμούς, ενώ η Τράπεζα απέκτησε συνολικά 860 ακίνητα.

Ακόμη, σε ευθυγράμμιση με τη στρατηγική της Τράπεζας για τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων, η Μονάδα ανάλαβε, στο πλαίσιο φιλικών διακανονισμών με τους οφειλέτες, συντονιστικό ρόλο στη διενέργεια νομικών/τεχνικών ελέγχων ακινήτων και παροχή ενημέρωσης των αποτελεσμάτων τους στους αρμόδιους επιχειρηματικούς χώρους με στόχο την εξέταση/υλοποίηση οριστικών διευθετήσεων των οφειλών (το 2018 διαχειρίστηκαν συνολικά- 465 ακίνητα, 85 οφειλέτες).

Για την επίτευξη των καθορισμένων στόχων που έχουν τεθεί από τους Εποπτικούς Μηχανισμούς, έχουν ήδη δρομολογηθεί οι απαραίτητες οργανωτικές αλλαγές (δημιουργία νέας Διεύθυνσης Διαχείρισης Ακινήτων ιδιοκτησίας της Τράπεζας -REO), η εκτεταμένη αξιοποίηση εξωτερικών παρόχων υπηρεσιών κατόπιν σχετικού πιλοτικού έργου και αξιολόγησης, η ενδυνάμωση των διαδικασιών παρακολούθησης και διαχείρισης της απόδοσης, η τροποποίηση της εμπορικής πολιτικής και η εισαγωγή νέων πληροφοριακών συστημάτων και εργαλείων ακολουθώντας τις βέλτιστες πρακτικές στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Απόκτηση
860 ακινήτων
από συμμετοχή σε
1.400
πλειστηριασμούς
ρευστοποίησης
καταγγελλμένου
χαρτοφυλακίου της τράπεζας

Δυνατότητα συμμετοχής σε live ηλεκτρονικό διαγωνισμό

Εισπράξεις
€ 10 εκατ.
από πιστούμενα τιμήματα πωλήσεων ακινήτων

Είσπραξη οφειλών
€ 6,3 εκατ.
από εκμισθώσεις ακινήτων

Ολοκλήρωση της πώλησης του Ξενοδοχείου στη Ρόδο με τίμημα
€50,1 εκατ.

Νέα διαδικτυακή πλατφόρμα ενημέρωσης για τα προσφερόμενα ακίνητα

3

ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ

ΔΙΕΘΝΗΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ

Η Διεύθυνση Διεθνών Δραστηριοτήτων (ΔΔΔ) κατά το έτος 2018 δραστηριοποιήθηκε σε δύο (2) τομείς και συγκεκριμένα:

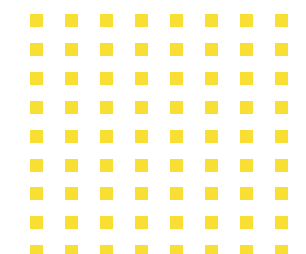
- Στη διαρκή υποστήριξη του συνόλου των εποπτευόμενων Μονάδων, προκειμένου να υλοποιήσουν επιτυχώς τα επιχειρηματικά τους σχέδια και να διατηρήσουν υψηλό επίπεδο κανονιστικής και εποπτικής συμμόρφωσης και
- Στη συνδρομή όσων Μονάδων περιλαμβάνονται στις αποεπενδύσεις του Σχεδίου Αναδιάρθρωσης, προκειμένου το τελευταίο να υλοποιηθεί επιτυχώς

Ειδικότερα:

- Α. Εκτός των βασικών στόχων που αφορούν στην ανάπτυξη των εργασιών, την υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών, τον

εμπλουτισμό των προσφερόμενων υπηρεσιών και την βελτίωση της κερδοφορίας, ιδιαίτερη βαρύτητα δόθηκε σε θέματα αποτελεσματικής διακυβέρνησης, εποπτείας και ελέγχου, έτσι ώστε να συμμορφωθούν οι θυγατρικές μας με τις συνεχώς αυξανόμενες κανονιστικές και εποπτικές απαιτήσεις.

Με δεδομένες τις σημαντικές προκλήσεις που αντιμετωπίζει τα τελευταία χρόνια στις αγορές στις οποίες δραστηριοποιείται ο Όμιλος, κυρίως λόγω του απαιτητικού και ευμετάβλητου μακροοικονομικού περιβάλλοντος, οι Μονάδες του Ομίλου στο εξωτερικό, με τη συνδρομή και καθοδήγηση της ΔΔΔ, επικεντρώθηκαν, επίσης, στην ενεργητικότερη διαχείριση του πιστωτικού κινδύνου, στη βελτίωση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου τους, στη μείωση του λειτουργικού κόστους, καθώς και στον εξορθολογισμό των δραστηριοτήτων τους.



3#ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΟΜΙΛΟΥ



Διαρκής Υποστήριξη των Εποπτευόμενων Μονάδων

Ιδιαίτερη βαρύτητα σε θέματα αποτελεσματικής διακυβέρνησης, εποπτείας και ελέγχου

Μείωση της έκθεσης του Ομίλου σε δάνεια προς τουρκικές επιχειρήσεις

Αποτελεσματική συμβολή στην πώληση των θυγατρικών σε Αλβανία και Νότια Αφρική

Συνέχιση της συμβολής πώλησης του Δικτύου στην Αίγυπτο

Συνέχιση της συμβολής στις αποεπενδύσεις από τη Ρουμανία και την Κύπρο

Πολύ μεγάλη έμφαση δόθηκε, επίσης, στον εκσυγχρονισμό των παρεχόμενων τραπεζικών υπηρεσιών.

Τέλος, η ΔΔΔ συνέχισε την προσπάθεια, για τη μείωση της έκθεσης του Ομίλου σε δάνεια, ενήμερα και ληξιπρόθεσμα, προς τουρκικές επιχειρήσεις που παρέμειναν στο Ενεργητικό του μετά την πώληση της Finansbank. Συγκεκριμένα, τα υπόλοιπα των δανείων από €105 εκατ. περίπου στα τέλη του 2016, διαμορφώθηκαν σε €9,5 εκατ. στα τέλη του 2018, ενώ με την υλοποίηση όλων των απαιτούμενων ενεργειών εντός του 2019 αναμένεται περαιτέρω μείωση των υπολοίπων σε €3,9 εκατ. περίπου.

B. Η ΔΔΔ συνέβαλε αποτελεσματικά στην ομαλή ολοκλήρωση της διαδικασίας πώλησης των θυγατρικών μας σε Αλβανία (Banka NBG Albania) και Νότιο Αφρική (The South African Bank of Athens). Ομοίως, συνεχίζει να συμβάλλει στην πώληση του Δικτύου Καταστημάτων στην Αίγυπτο (NBG Egypt Network), καθώς και στις σχεδιαζόμενες αποεπενδύσεις από τη Ρουμανία (Banka Romaneasca) και την Κύπρο (Εθνική Τράπεζα Κύπρου Λτδ).

ΔΙΕΘΝΗΣ ΛΙΑΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Κάτω από τις τρέχουσες οικονομικές συγκυρίες και παρά τον έντονο ανταγωνισμό που επικρατεί στις αγορές της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, ο Τομέας Διεθνούς Λιανικής Τραπεζικής της ΔΔΔ το 2018 επικεντρώθηκε στην ενεργή διαχείριση του χαρτοφυλακίου προϊόντων δανεισμού λιανικής (€1,7 δισ.) και καταθέσεων (€2,2 δισ.) με συνολική αύξηση 2,7% και 13,4% αντίστοιχα, στις Stopanska, Romaneasca, NBG Egypt και NBG Cyprus.

Κύριος στόχος παρέμεινε η παροχή ενός πλήρους φάσματος προϊόντων Λιανικής Τραπεζικής με βάση την τμηματοποίηση της αγοράς, τα οποία απευθύνονται σε διαφορετικές ομάδες πελατών, νοικοκυριά, μισθωτούς, συνταξιούχους, νεολαία, καθώς και μικρές επιχειρήσεις. Παράλληλα, συνεχίστηκαν οι προσπάθειες για την ενίσχυση της εταιρικής εικόνας στις τοπικές αγορές, με εκστρατείες προώθησης προϊόντων και εκδηλώσεις δημοσίων σχέσεων, έχοντας ως τελικό στόχο την αναγνωρισιμότητα της επωνυμίας και την περαιτέρω αφοσίωση των πελατών. Το ενδιαφέρον εστιάστηκε στην ανάπτυξη νέων προϊόντων και καναλιών

μέσω ψηφιακών και εναλλακτικών δικτύων, με έμφαση στη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών, στην επίτευξη λειτουργικής αποτελεσματικότητας και στην εναρμόνιση των διαδικασιών σε όλα τα δίκτυα πωλήσεων. Ταυτόχρονα, ο εξορθολογισμός και η απλούστευση των λειτουργιών / διαδικασιών στο δίκτυο των καταστημάτων, η εκπαίδευση και η παρακίνηση των υπαλλήλων της πρώτης γραμμής, παρέμεινε βασικό μέλημα.

Σε αυτήν την κατεύθυνση, ενδεικτικά η Μονάδα μας συνέδραμε αποφασιστικά στα κάτωθι:

• Stopanska Banka:

υπήρξε σύναψη συμφωνίας με δύο Ασφαλιστικές Εταιρίες (Uniq για τις ασφάλειες ζωής & Croatia για τα υπόλοιπα ασφαλιστικά προγράμματα) με στόχο τη δημιουργία σύγχρονων τραπεζοασφαλιστικών προγραμμάτων

• NBG Cyprus:

έγινε επανατοποθέτηση των δανειακών προϊόντων έγινε θέσπιση πλαισίου ευχερειών για το διακανονισμό / ρύθμιση απαιτήσεων λιανικής τραπεζικής και μικρών εταιρικών πιστοδοτήσεων με πολύ ικανοποιητικά αποτελέσματα

• NBG Egypt:

η ΔΔΔ μεσολάβησε στην προσπάθεια εξορθολογισμού της εφαρμογής της οικείας πιστωτικής πολιτικής

Οι προτεραιότητές μας και οι κύριοι στόχοι μας θα συνεχίσουν να επικεντρώνονται στην πελατοκεντρική ανάπτυξη των Μονάδων, την αύξηση της διείσδυσης στην αγορά μέσω ψηφιακών καναλιών και την διατήρηση μιας υγιούς ποιότητας χαρτοφυλακίου.

ΔΙΕΘΝΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Στο πλαίσιο του σχεδίου αναδιάρθρωσης των δραστηριοτήτων του Ομίλου, οι προσπάθειες του Τομέα Διεθνούς Επιχειρηματικής Τραπεζικής της ΔΔΔ εστιάστηκαν, στην διατήρηση της ποιότητας του εταιρικού χαρτοφυλακίου με την επέκταση των διασυννοριακών χρηματοδοτήσεων και την ενεργή διαχείριση των υποθέσεων ευθύνης του.

Στα πλαίσια αυτά, ο Τομέας διαχειρίστηκε αποτελεσματικά στοιχεία του Ενεργητικού του Ομίλου, βελτιώνοντας μεγέθη και δείκτες, με σαφή συνεισφορά στην κερδοφορία. Στα πλαίσια της εν λόγω στρατηγικής, προσπαθήσαμε να διατηρήσουμε το μερίδιο αγοράς μας μέσω επιλεκτικών πιστοδοτήσεων, οι οποίες διενεργήθηκαν με αυστηρά κριτήρια και στη βάση μακροχρόνιων συνεργασιών με επιχειρήσεις που σταθερά επέδειξαν ικανότητες αποτελεσματικής διαχείρισης.

Διεθνής Λιανική Τραπεζική

Αύξηση των δανείων κατά
2,7%
στα
€ 1,7 δισ.

Αύξηση των καταθέσεων
13,4%
στα
€ 2,2 δισ.

Ενίσχυση της εταιρικής εικόνας στις τοπικές αγορές

Ανάπτυξη νέων προϊόντων και καναλιών μέσω ψηφιακών και εναλλακτικών δικτύων

Διεθνής Επιχειρηματική Τραπεζική

Διατήρηση της ποιότητας του εταιρικού χαρτοφυλακίου

Επέκταση διασυννοριακών χρηματοδοτήσεων

Βελτίωση μεγεθών και δεικτών

Σαφής συνεισφορά στην κερδοφορία



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ



ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟΥ ΟΡΚΩΤΟΥ ΕΛΕΓΚΤΗ ΛΟΓΙΣΤΗ

ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΜΕΤΟΧΟΥΣ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.
ΕΚΘΕΣΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ

ΓΝΩΜΗ

Έχουμε ελέγξει τις συνημμένες χρηματοοικονομικές καταστάσεις της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος Α.Ε. (Τράπεζα και Όμιλος), οι οποίες αποτελούνται από την κατάσταση χρηματοοικονομικής θέσης της 31ης Δεκεμβρίου 2018, τις καταστάσεις αποτελεσμάτων, συνολικών εσόδων, μεταβολών ιδίων κεφαλαίων και ταμειακών ροών της χρήσεως που έληξε την ημερομηνία αυτή, καθώς και τις σημειώσεις επί των χρηματοοικονομικών καταστάσεων που περιλαμβάνουν και περίληψη των σημαντικών λογιστικών πολιτικών.

Κατά τη γνώμη μας, οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις παρουσιάζουν εύλογα, από κάθε ουσιώδη άποψη, την χρηματοοικονομική θέση της Τράπεζας και του Ομίλου κατά την 31η Δεκεμβρίου 2018, την χρηματοοικονομική τους επίδοση και τις ταμειακές τους ροές, για τη χρήση που έληξε την ημερομηνία αυτή, σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Αναφοράς (ΔΠΧΑ), όπως αυτά έχουν υιοθετηθεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση και συνάδουν με τις κανονιστικές απαιτήσεις του Κωδ. Ν. 2190/1920.

ΒΑΣΗ ΓΙΑ ΓΝΩΜΗ

Διενεργήσαμε τον έλεγχό μας σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Ελέγχου (ΔΠΕ), που έχουν ενσωματωθεί στην Ελληνική Νομοθεσία. Οι ευθύνες μας σύμφωνα με τα πρότυπα αυτά περιγράφονται περαιτέρω στο τμήμα της έκθεσής μας «Ευθύνες ελεγκτή για τον έλεγχο των χρηματοοικονομικών καταστάσεων».

Πιστεύουμε ότι τα ελεγκτικά τεκμήρια που έχουμε αποκτήσει είναι επαρκή και κατάλληλα να παρέχουν βάση για τη γνώμη μας.

ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ

Καθ' όλη τη διάρκεια του διορισμού μας έχουμε παραμείνει ανεξάρτητοι από την Τράπεζα και τον Όμιλο, σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας για Επαγγελματίες Ελεγκτές του Συμβουλίου Διεθνών Προτύπων Δεοντολογίας Ελεγκτών (Κώδικας ΣΔΠΔΕ) που έχει ενσωματωθεί στην Ελληνική Νομοθεσία, καθώς και τις απαιτήσεις δεοντολογίας του Ν. 4449/2017 και του Κανονισμού ΕΕ 537/2014, που σχετίζονται με τον έλεγχο των χρηματοοικονομικών καταστάσεων στην Ελλάδα. Έχουμε εκπληρώσει τις δεοντολογικές μας υποχρεώσεις σύμφωνα με τον Ν. 4449/2017, τον Κανονισμό ΕΕ 537/2014 και τις απαιτήσεις του Κώδικα ΣΔΠΔΕ.

Δηλώνουμε ότι οι μη ελεγκτικές μας υπηρεσίες προς την Τράπεζα και τις θυγατρικές της παρασχέθηκαν σύμφωνα με τους προαναφερόμενους όρους της ισχύουσας νομοθεσίας και ότι δεν έχουμε παράσχει μη ελεγκτικές υπηρεσίες οι οποίες απαγορεύονται από το άρθρο 5 παρ. 1 του Κανονισμού ΕΕ 537/2014.

Οι μη ελεγκτικές υπηρεσίες που έχουμε παράσχει στην Τράπεζα και στις θυγατρικές της, κατά τη χρήση που έληξε την 31η Δεκεμβρίου 2018, γνωστοποιούνται στη Σημείωση 45 των συνημμένων χρηματοοικονομικών καταστάσεων.

ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΕΛΕΓΧΟΥ

Τα κύρια θέματα ελέγχου είναι εκείνα τα θέματα που, κατά την επαγγελματική μας κρίση, ήταν εξέχουσας σημασίας στον έλεγχό μας επί των χρηματοοικονομικών καταστάσεων της χρήσεως που έληξε την 31η Δεκεμβρίου 2018. Τα θέματα αυτά αντιμετωπίστηκαν στο πλαίσιο του ελέγχου των χρηματοοικονομικών καταστάσεων ως σύνολο, για τη διαμόρφωση της γνώμης μας επί αυτών και δεν εκφέρουμε ξεχωριστή γνώμη για τα θέματα αυτά.

ΚΥΡΙΟ ΘΕΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ

ΠΩΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΤΗΚΕ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ ΜΑΣ
ΤΟ ΚΥΡΙΟ ΘΕΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ

ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΓΙΑ ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΕΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΖΗΜΙΕΣ
ΑΠΟ ΔΑΝΕΙΑ ΚΑΙ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΚΑΤΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΔΠΧΑ 9

Λόγω του μεγέθους των υπολοίπων των δανείων και των απαιτήσεων κατά πελατών και του σημαντικού βαθμού κρίσης που χρησιμοποιείται από τη διοίκηση στους υπολογισμούς απομείωσης, η πρόβλεψη απομείωσης για δάνεια και απαιτήσεις κατά πελατών έχει κριθεί ιδιαίτερα σημαντική για τον έλεγχο των χρηματοοικονομικών καταστάσεων της Τράπεζας και του Ομίλου για την τρέχουσα χρήση.

Με την εισαγωγή του ΔΠΧΑ 9 το 2018, ένα πλήθος πρόσθετων εκτιμήσεων και υποθέσεων έχουν υιοθετηθεί και απεικονιστεί στις χρηματοοικονομικές καταστάσεις της Τράπεζας και του Ομίλου, μεταξύ αυτών και η αναγνώριση σημαντικής αύξησης του πιστωτικού κινδύνου και η εφαρμογή οικονομικών σεναρίων που αφορούν στο μέλλον.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ

Η Διεύθυνση Οικονομικής Ανάλυσης του Ομίλου αναπτύσσει τα μελλοντικά οικονομικά σενάρια χρησιμοποιώντας ένα σύστημα μακροοικονομικών συναρτήσεων. Οι εκτιμήσεις για τα τρία μακροοικονομικά σενάρια αντιπροσωπεύουν διακριτά οικονομικά σενάρια και ενσωματώνουν τις ευαισθησίες που έχουν ιστορικά διαπιστωθεί. Τα τρία αυτά σενάρια μαζί με τις σχετικές σταθμίσεις στη συνέχεια ενσωματώνονται στη διαδικασία κατάταξης σε Στάδια και στον υπολογισμό των αναμενόμενων πιστωτικών ζημιών.

Εξετάσαμε την καταλληλότητα των λογιστικών πολιτικών και αξιολογήσαμε τις μεθοδολογίες που εφαρμόστηκαν για την απομείωση των δανείων και τις συγκρίναμε με τις απαιτήσεις του ΔΠΧΑ 9. Κατανοήσαμε τις διαδικασίες που ακολουθεί η διοίκηση και εξετάσαμε τις κύριες δικλίδες που εφαρμόζονται όσον αφορά τον προσδιορισμό της πρόβλεψης απομείωσης για πιστωτικούς κινδύνους από δάνεια και απαιτήσεις κατά πελατών.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ

Κατανοήσαμε τη διαδικασία της διοίκησης και εξετάσαμε τις κύριες δικλίδες σχετικά με την κατάρτιση και την επιλογή των οικονομικών σεναρίων καθώς και τη στάθμιση που εφαρμόστηκε σε αυτά. Με την υποστήριξη, όπου κρίθηκε αναγκαίο, των εξειδικευμένων στελεχών μας:

- Αξιολογήσαμε την καταλληλότητα της επιλογής και χρήσης των εξωτερικών δεδομένων,
- Αξιολογήσαμε τη μεθοδολογία που εφαρμόστηκε για την κατάρτιση των οικονομικών σεναρίων που χρησιμοποιήθηκαν και για τον προσδιορισμό των σταθμίσεων που εφαρμόστηκαν σε αυτά με βάση την πιθανότητα να υλοποιηθούν,
- Κατανοήσαμε και αξιολογήσαμε τον σχεδιασμό, την εφαρμογή και τη λειτουργία των βασικών δικλίδων, και
- Αξιολογήσαμε τον κίνδυνο μεροληψίας στις εκτιμήσεις, καθώς και την ύπαρξη αντενδείξεων.

Με βάση τα τεκμήρια που λάβαμε, θεωρούμε πως τα δεδομένα που χρησιμοποιήθηκαν ήταν κατάλληλα, οι κύριες παραδοχές ήταν εύλογες και τα οικονομικά σενάρια που υιοθετήθηκαν αντιπροσωπεύουν μια αμερόληπτη σταθμισμένη εικόνα.

ΚΥΡΙΟ ΘΕΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ

ΠΩΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΤΗΚΕ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ ΜΑΣ
ΤΟ ΚΥΡΙΟ ΘΕΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ

ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Με εξαίρεση ένα μικρό τμήμα του χαρτοφυλακίου Χορηγήσεων σε Μικρές Επιχειρήσεις, οι αναμενόμενες πιστωτικές ζημιές του χαρτοφυλακίου της λιανικής τραπεζικής υπολογίζονται σε συλλογική βάση ανά τύπο χαρτοφυλακίου.

Για τον υπολογισμό της πρόβλεψης σε επίπεδο χαρτοφυλακίου χρησιμοποιούνται στατιστικά μοντέλα απομείωσης. Οι ακόλουθες παράμετροι που χρησιμοποιούνται στα εν λόγω μοντέλα στηρίζονται σε μεγάλο βαθμό στην κρίση της διοίκησης:

- Πιθανότητα αθέτησης (ΠΑ),
- Ζημιά δεδομένης της αθέτησης (ΖΔΑ), και
- Εκτίμηση αξίας εισπράξεων ρευστοποιήσεων

Η Διοίκηση πραγματοποιεί αναπροσαρμογές όταν θεωρεί ότι οι παραδοχές που έχουν προκύψει με βάση τις ιστορικές παρατηρήσεις δεν είναι κατάλληλες, είτε λόγω αναδυόμενων τάσεων ή λόγω αδυναμίας των μοντέλων να αποτυπώσουν τους κινδύνους του δανειακού χαρτοφυλακίου.

ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Ένας μεγάλος αριθμός χορηγήσεων της Επιχειρηματικής Τραπεζικής με ενδείξεις πιστωτικής απομείωσης, αξιολογείται σε ατομική βάση. Η διοίκηση έχει πραγματοποιήσει σημαντικές κρίσεις, εκτιμήσεις και παραδοχές για:

ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Στις περιπτώσεις στις οποίες οι προβλέψεις απομείωσης υπολογίστηκαν σε συλλογική βάση, με την υποστήριξη όπου κρίθηκε αναγκαίο των εξειδικευμένων σε θέματα πιστωτικού κινδύνου στελεχών μας:

- Αξιολογήσαμε την καταλληλότητα της ομαδοποίησης των χαρτοφυλακίων βάσει συγκεκριμένων πιστωτικών χαρακτηριστικών,
- Κατανοήσαμε και εξετάσαμε τις κύριες δικλίδες που σχετίζονται με τον προσδιορισμό των προβλέψεων για αναμενόμενες πιστωτικές ζημιές,
- Εξετάσαμε την πληρότητα και την ακρίβεια των δεδομένων που χρησιμοποιήθηκαν στα μοντέλα απομείωσης, συμφωνώντας τα στοιχεία αυτά με τα συστήματα από τα οποία προήλθαν,
- Αξιολογήσαμε τον σχεδιασμό και την εφαρμογή των μοντέλων, συμπεριλαμβανομένων των σημαντικών παραδοχών και της ποιότητας των παρατηρήσιμων δεδομένων που χρησιμοποιήθηκαν για τη διαμόρφωση των παραμέτρων των εν λόγω μοντέλων,
- Αξιολογήσαμε το εύλογο της μεθοδολογίας του μοντέλου απομείωσης που εφάρμοσε η διοίκηση και των κύριων κρίσεων που υιοθετήθηκαν στα μοντέλα για να προσδιοριστούν οι παράμετροι πιστωτικού κινδύνου για τον υπολογισμό της αναμενόμενης πιστωτικής ζημίας, και
- Αξιολογήσαμε την καταλληλότητα των αναπροσαρμογών που πραγματοποίησε η διοίκηση λαμβάνοντας υπόψη τις πρόσφατες οικονομικές εξελίξεις και περιστάσεις, καθώς και άλλους παράγοντες που ενδεχομένως δεν αντανακλώνται ακόμη επαρκώς στα μοντέλα απομείωσης.

Με βάση τα τεκμήρια που αποκτήσαμε, κρίναμε ότι οι μεθοδολογίες, οι παραδοχές των μοντέλων απομείωσης, οι κρίσεις της διοίκησης και τα δεδομένα που χρησιμοποιήθηκαν για την αξιολόγηση της απομείωσης ήταν κατάλληλα και σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ΔΠΧΑ 9.

ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Στις περιπτώσεις στις οποίες η απομείωση αναγνωρίστηκε σε ατομική βάση, εξετάσαμε τις ενδείξεις απομείωσης, τις παραμέτρους που ενέχουν αβεβαιότητα και τις παραδοχές που χρησιμοποιήθηκαν από τη διοίκηση στην αξιολόγηση της ανακτησιμότητας των ανοιγμάτων και των

ΚΥΡΙΟ ΘΕΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ	ΠΩΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΤΗΚΕ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ ΜΑΣ ΤΟ ΚΥΡΙΟ ΘΕΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ
--------------------	--

ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΓΙΑ ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΕΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΖΗΜΙΕΣ ΑΠΟ ΔΑΝΕΙΑ ΚΑΙ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΚΑΤΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΔΠΧΑ 9

- Την αξιολόγηση του κατά πόσο ένα δάνειο έχει υποστεί απομείωση,
- Την αξιολόγηση της επάρκειας, της ανακτησιμότητας και της αξίας των εξασφαλίσεων και τον προσδιορισμό του χρόνου ρευστοποίησης αυτών,
- Τον προσδιορισμό των αναμενόμενων ταμειακών εισροών από πολλαπλά σταθμισμένα σενάρια, και
- Την εκτίμηση του χρονοδιαγράμματος των μελλοντικών ταμειακών ροών.

Πρόβλεψη αναμενόμενης πιστωτικής ζημιάς καθορίζεται και για τα δάνεια και τις απαιτήσεις του χαρτοφυλακίου Επιχειρηματικής Τραπεζικής που δεν αξιολογούνται ατομικά, χρησιμοποιώντας μοντέλα απομείωσης που βασίζονται σε κύριες παραδοχές συμπεριλαμβανομένης της Πιθανότητας Αθέτησης (ΠΑ) και της Ζημιάς Δεδομένης της Αθέτησης (ΖΔΑ). Η διοίκηση πραγματοποιεί αναπροσαρμογές, όταν απαιτείται, για την ενσωμάτωση της επίδρασης εξελίξεων που δεν αποτυπώνεται στα μοντέλα απομείωσης.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις σημαντικές λογιστικές εκτιμήσεις και παραδοχές στην εφαρμογή των λογιστικών αρχών, τη διαχείριση και επιμέτρηση του πιστωτικού κινδύνου από την Τράπεζα και τον Όμιλο και τη σχετική σημείωση για την πρόβλεψη απομείωσης για πιστωτικούς κινδύνους από δάνεια και απαιτήσεις κατά πελατών μπορείτε να ανατρέξετε στις σημειώσεις 3, 4.2 και 21 των ετήσιων χρηματοοικονομικών καταστάσεων.

ληφθεισών εξασφαλίσεων σε σχέση με τις τρέχουσες οικονομικές επιδόσεις, καθώς και τις παραδοχές που χρησιμοποιούνται ευρέως στον κλάδο και τις συγκρίναμε με εξωτερικά στοιχεία ή ιστορικές τάσεις.

Για ένα δείγμα δανείων για τα οποία έχει αναγνωριστεί πρόβλεψη σε ατομική βάση, κατανοήσαμε τις τελευταίες εξελίξεις για κάθε περίπτωση και εξετάσαμε την καταλληλότητα των κύριων κρίσεων. Επίσης, επανυπολογίσαμε την απομείωση και εξετάσαμε βασικές παραμέτρους συμπεριλαμβανομένων των αναμενόμενων ταμειακών εισροών, του χρονοδιαγράμματος της είσπραξης τους, των προεξοφλητικών επιτοκίων που έχουν χρησιμοποιηθεί και της αποτίμησης των ληφθεισών εξασφαλίσεων που συμπεριλήφθηκαν στις αναμενόμενες ταμειακές ροές. Για το παραπάνω δείγμα εξετάσαμε τις σχετικές συμβάσεις και λοιπά υποστηρικτικά έγγραφα ώστε να επιβεβαιώσουμε την ύπαρξη και το νόμιμο δικαίωμα στις εξασφαλίσεις. Εξετάσαμε τις τεχνικές που χρησιμοποιήθηκαν για την αποτίμηση των εξασφαλίσεων σε σύγκριση με τις πολιτικές της Τράπεζας και του Ομίλου και τα πρότυπα του κλάδου.

Επιλέξαμε ένα δείγμα δανείων για τα οποία δεν είχε διαπιστωθεί απομείωση και διαμορφώσαμε μια ανεξάρτητη άποψη, αξιολογώντας με κριτικό τρόπο το εάν έλαβε χώρα κάποιο γεγονός πιστωτικής απομείωσης και, ως εκ τούτου, εάν κατηγοριοποιήθηκαν ορθά.

Στις περιπτώσεις που οι προβλέψεις υπολογίστηκαν σε συλλογική βάση, διενεργήσαμε τις ίδιες διαδικασίες που διενεργήσαμε για το χαρτοφυλάκιο τραπεζικής λιανικής, όπως αναφέρονται ανωτέρω.

Με βάση τα τεκμήρια που αποκτήσαμε, κρίναμε ότι οι μεθοδολογίες, οι παραδοχές των μοντέλων απομείωσης, οι κρίσεις της διοίκησης και τα δεδομένα που χρησιμοποιήθηκαν για την αξιολόγηση της απομείωσης ήταν κατάλληλα και σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ΔΠΧΑ 9.

ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΕΠΙΚΟΥΡΗΣΕΩΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ (ΛΕΠΕΤΕ)

Ο Λογαριασμός Επικουρήσεως Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος (ΛΕΠΕΤΕ) προβλέπει καθορισμένες εργοδοτικές εισφορές ύψους 9% επί του

Έχουμε συζητήσει με τη διοίκηση και έχουμε επισκοπήσει τα σχετικά υποστηρικτικά στοιχεία ώστε να κατανοήσουμε και να αξιολογήσουμε:

ΚΥΡΙΟ ΘΕΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ	ΠΩΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΤΗΚΕ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ ΜΑΣ ΤΟ ΚΥΡΙΟ ΘΕΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ
--------------------	--

συνόλου των αποδοχών. Το ανωτέρω πρόγραμμα καλύπτει σχεδόν όλους τους συνταξιούχους και εν ενεργεία υπαλλήλους που προσλήφθηκαν πριν την 1η Ιανουαρίου 2005. Βάσει του Νόμου 3371/2005 οι εργαζόμενοι της Τράπεζας που προσλαμβάνονται μετά την 1η Ιανουαρίου 2005 ασφαλίζονται στο Ενιαίο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης Εφάπαξ Παροχών (ΕΤΕΑΕΠ). Οι εισφορές της Τράπεζας σε αυτό το ταμείο περιορίζονται στο 3,5% επί των συνολικών αποδοχών.

Ο ΛΕΠΕΤΕ αντιμετωπίζεται ως πρόγραμμα καθορισμένων εισφορών δεδομένου ότι η Τράπεζα δεν υποχρεούται να πραγματοποιήσει άλλες πληρωμές πέραν της καθορισμένης εισφοράς ύψους 9%.

Η Τράπεζα κατά το παρελθόν παρείχε οικονομική στήριξη στον ΛΕΠΕΤΕ, πέραν των μηνιαίων εισφορών ποσοστού 9%, ώστε να καλύπτονται τα ελλείμματα ρευστότητας. Το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας αποφάσισε κατά τη συνεδρίασή του στις 30 Ιουνίου 2017 να διακόψει την παροχή της επιπρόσθετης οικονομικής στήριξης που παρείχε στον ΛΕΠΕΤΕ από τον Οκτώβριο του 2017 και έπειτα.

Πρώην εργαζόμενοι έχουν καταθέσει αγωγές κατά της Τράπεζας, υποστηρίζοντας ότι ο Λογαριασμός Επικούρησης αποτελεί πρόγραμμα καθορισμένων παροχών συνεπώς η Τράπεζα υποχρεούται να καλύπτει τυχόν ελλείμματα.

Θεωρήσαμε ότι ο ΛΕΠΕΤΕ αποτελεί κύριο θέμα ελέγχου κυρίως λόγω της πολυπλοκότητας που τον χαρακτηρίζει και των σημαντικών κρίσεων που απαιτούνται από τη διοίκηση για την εκτίμηση της μελλοντικής έκβασης των αγωγών.

Για περισσότερες πληροφορίες για το θέμα αυτό μπορείτε να ανατρέξετε στη σημείωση 11 των ετήσιων χρηματοοικονομικών καταστάσεων.

ΑΝΑΚΤΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΑΝΑΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ («ΑΦΑ»)

Η Τράπεζα και ο Όμιλος αναγνώρισαν ΑΦΑ ύψους €4,9 δισ. σε σχέση με φορολογικά εκπιπόμενες προσωρινές διαφορές. Για την αξιολόγηση της ανακτησιμότητάς τους απαιτούνται σημαντικές κρίσεις και η χρήση εκτιμήσεων.

Η Τράπεζα και ο Όμιλος έχουν αναγνωρίσει ΑΦΑ για εκπιπόμενες προσωρινές διαφορές στον βαθμό που θεωρούν ότι είναι ανακτήσιμες. Οι διαφορές αυτές αφορούν κυρίως:

- την πρόοδο όλων των εκκρεμών νομικών υποθέσεων που σχετίζονται με τον ΛΕΠΕΤΕ, και
- το κατά πόσο η Τράπεζα πρέπει να σχηματίσει πρόβλεψη για τα σχετικά έξοδα σύμφωνα με τα ΔΠΧΑ.

Βάσει της εργασίας που πραγματοποιήσαμε και των τεκμηρίων που αποκτήσαμε, κρίναμε ότι η εκτίμηση της διοίκησης και ο σχετικός λογιστικός χειρισμός συνάδουν με τις περιστάσεις.

ΚΥΡΙΟ ΘΕΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ	ΠΩΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΤΗΚΕ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ ΜΑΣ ΤΟ ΚΥΡΙΟ ΘΕΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ
--------------------	--

ΑΝΑΚΤΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΑΝΑΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ («ΑΦΑ»)

- Τις ζημιές που προέκυψαν από τη συμμετοχή του Ομίλου στο πρόγραμμα ανταλλαγής ομολόγων Ελληνικού Δημοσίου (PSI+) και στο πρόγραμμα επαναγοράς του ελληνικού χρέους το 2012, οι οποίες υπόκεινται σε φορολογική απόσβεση ξεκινώντας από το 2012 και για 30 έτη, και
- Τις ζημιές που προκύπτουν από απομείωση δανείων οι οποίες μπορούν να συμψηφιστούν έναντι μελλοντικών φορολογητέων κερδών σύμφωνα με την ισχύουσα φορολογική νομοθεσία.

Η ανακτησιμότητα των αναγνωρισμένων ΑΦΑ εξαρτάται από την ικανότητα της Τράπεζας και του Ομίλου να παράγουν επαρκή μελλοντικά φορολογητέα κέρδη που θα καλύπτουν τις εκπιπόμενες προσωρινές διαφορές όταν οι εν λόγω διαφορές οριστικοποιηθούν για φορολογικούς σκοπούς.

Η αξιολόγηση της διοίκησης αναφορικά με την ικανότητα της Τράπεζας και του Ομίλου να παράγουν μελλοντικά φορολογητέα κέρδη απαιτεί τις ακόλουθες σημαντικές κρίσεις και εκτιμήσεις:

- παραδοχές στις οποίες στηρίζεται το επιχειρηματικό πλάνο της Τράπεζας και του Ομίλου,
- προβλέψεις που πρέπει να καλύπτουν τον χρονικό ορίζοντα έως τη νομική εκπνοή της περιόδου εντός της οποίας μπορεί να ανακτηθεί η ΑΦΑ, και
- προσαρμογές που απαιτούνται για την εκτίμηση των φορολογητέων κερδών από τα προβλεπόμενα λογιστικά κέρδη για να συνάγεται το ποσό της ΑΦΑ που θα μπορεί να ανακτηθεί σε μελλοντικές χρήσεις.

Τα επιχειρηματικά πλάνα ενδέχεται να επηρεαστούν από τους κινδύνους και την αβεβαιότητα που πηγάζουν από το μακροοικονομικό περιβάλλον της Ελλάδας.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις σημαντικές λογιστικές κρίσεις και εκτιμήσεις και τη σημείωση για τον αναβαλλόμενο φόρο μπορείτε να ανατρέξετε στις σημειώσεις 3 και 27 των ετήσιων χρηματοοικονομικών καταστάσεων.

- Συγκρίναμε τις εν λόγω παραδοχές με τις δικές μας προσδοκίες που βασίζονται στη γνώση του κλάδου και την κατανόηση που έχουμε αποκτήσει κατά τη διάρκεια του ελέγχου μας,
- Πραγματοποιήσαμε μια ανάλυση ευαισθησίας για να προσδιορίσουμε την επίδραση ενδεχόμενων μεταβολών στις παραδοχές και τον τρόπο με τον οποίο η αβεβαιότητα της εκτίμησης μπορεί να επηρεάσει την προβλεπόμενη κερδοφορία της Τράπεζας και του Ομίλου.

Για τους σκοπούς της αξιολόγησης ανακτησιμότητας που διενεργήσαμε, επισκοπήσαμε την καταλληλότητα των αναπροσαρμογών που πραγματοποιήθηκαν για τη μετατροπή των λογιστικών κερδών σε φορολογητέα κέρδη και αξιολογήσαμε τις προβλέψεις της διοίκησης πέρα από τον χρονικό ορίζοντα του επιχειρηματικού πλάνου. Επίσης, οι διαδικασίες μας περιλάμβαναν και αξιολόγηση της ερμηνείας της ισχύουσας φορολογικής νομοθεσίας από τη διοίκηση σε σχέση με τις λογιστικές διαγραφές και τη σταδιακή απόσβεση της οριστικής φορολογικής ζημιάς από πωλήσεις μη εξυπηρετούμενων δανείων και διαγραφές οφειλών πιστούχων.

Αξιολογήσαμε την επάρκεια των γνωστοποιήσεων των χρηματοοικονομικών καταστάσεων, συμπεριλαμβανομένων των κύριων παραδοχών και κρίσεων.

Με βάση τα τεκμήρια που αποκτήσαμε, κρίναμε ότι η αξιολόγηση της διοίκησης σε σχέση με την ανακτησιμότητα των ΑΦΑ είναι εύλογη.

ΚΥΡΙΟ ΘΕΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ	ΠΩΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΤΗΚΕ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ ΜΑΣ ΤΟ ΚΥΡΙΟ ΘΕΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ
--------------------	--

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

Οι διαδικασίες χρηματοοικονομικής αναφοράς της Τράπεζας και του Ομίλου βασίζονται σε μεγάλο βαθμό σε πληροφορίες που παράγονται από τα πληροφοριακά συστήματα της Τράπεζας και του Ομίλου και/ή τις αυτοματοποιημένες διαδικασίες και δικλίδες (δηλ. υπολογισμούς, συμφωνίες) που έχουν υλοποιηθεί στα συστήματα αυτά.

Η φύση, η πολυπλοκότητα και η αυξημένη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων, σε συνδυασμό με τον μεγάλο όγκο των συναλλαγών που τίθενται σε επεξεργασία σε καθημερινή βάση μέσω αυτών, αυξάνουν τον κίνδυνο μη αποτελεσματικής διασύνδεσης μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων και δεδομένων, καθώς και τον κίνδυνο που σχετίζεται με τον βαθμό αξιοπιστίας της παραγόμενης χρηματοοικονομικής πληροφόρησης. Επιπρόσθετα, το τραπεζικό περιβάλλον υπόκειται σε εσωτερικές και εξωτερικές απειλές οι οποίες σχετίζονται με την ασφάλεια του κυβερνοχώρου.

Αξιολογήσαμε την ανθεκτικότητα της ασφάλειας των πληροφοριών της Τράπεζας και του Ομίλου, επισκοπώντας τον σχεδιασμό και την εφαρμογή των κυριότερων διαδικασιών και δικλίδων επί των πληροφοριακών συστημάτων, που σχετίζονται με τη χρηματοοικονομική αναφορά. Πιο συγκεκριμένα, αξιολογήσαμε τη διαχείριση των προσβάσεων, των αλλαγών που διενεργούνται στα πληροφοριακά συστήματα και των καθημερινών λειτουργιών της πληροφορικής για τα κύρια επίπεδα υποδομής (δηλ. εφαρμογές, λειτουργικά συστήματα, βάσεις δεδομένων), για τα συστήματα που εμπίπτουν στο εύρος του ελέγχου.

Επίσης, προκειμένου να βασιστούμε στην παραγόμενη συστημική πληροφορία (δηλ. δεδομένα και αναφορές) και στις αυτοματοποιημένες δικλίδες (δηλ. υπολογισμούς, συμφωνίες) που εφαρμόζονται στα συστήματα αυτά, στηριχθήκαμε, επίσης, σε δικλίδες που εφαρμόζονται σε επιχειρησιακές λειτουργίες και πραγματοποιήσαμε επιπρόσθετες διαδικασίες ουσιαστικής επαλήθευσης στα πλαίσια του ελέγχου μας.

ΆΛΛΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου είναι υπεύθυνα για τις Άλλες Πληροφορίες. Οι Άλλες Πληροφορίες, που περιέχονται στην προβλεπόμενη από τον Ν. 3556/2007 Ετήσια Χρηματοοικονομική Έκθεση, είναι οι Δηλώσεις των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, η Έκθεση Διαχείρισης του Διοικητικού Συμβουλίου, η Επεξηγηματική Έκθεση προς την Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων, οι Γνωστοποιήσεις Ν.4261/2014, Αρ. 81, οι Γνωστοποιήσεις Ν.4261/2014, Αρ. 82 και η Πληροφόρηση σε ενοποιημένη βάση σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 6 του Ν. 4374/2016 (αλλά δεν περιλαμβάνουν τις χρηματοοικονομικές καταστάσεις και την έκθεση ελέγχου επί αυτών), τις οποίες λάβαμε πριν από την ημερομηνία της παρούσας έκθεσης ελεγκτή.

Η γνώμη μας επί των χρηματοοικονομικών καταστάσεων δεν καλύπτει τις Άλλες Πληροφορίες και, εκτός των όσων ρητά αναφέρουμε στο παρόν τμήμα της Έκθεσής μας, δεν εκφράζουμε γνώμη ελέγχου ή άλλης διασφάλισης επί αυτών.

Σε σχέση με τον έλεγχό μας επί των χρηματοοικονομικών καταστάσεων, η ευθύνη μας είναι να αναγνώσουμε τις Άλλες Πληροφορίες και με τον τρόπο αυτό να εξετάσουμε εάν οι Άλλες Πληροφορίες είναι ουσιασδώς ασυνεπείς με τις χρηματοοικονομικές καταστάσεις ή τη γνώση που αποκτήσαμε κατά τον έλεγχο ή αλλιώς φαίνεται να είναι ουσιασδώς εσφαλμένες.

Εξετάσαμε εάν η Έκθεση του Διοικητικού Συμβουλίου περιλαμβάνει τις γνωστοποιήσεις οι οποίες απαιτούνται από τον Κωδ. Ν. 2190/1920, και ότι έχει συνταχθεί η προβλεπόμενη από το άρθρο 43ββ του Κωδ. Ν. 2190/1920 Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης.

Με βάση τις εργασίες που εκτελέσαμε κατά τον έλεγχο μας, κατά τη γνώμη μας:

Τα πληροφοριακά στοιχεία που περιλαμβάνονται στην Έκθεση του Διοικητικού Συμβουλίου της χρήσης που έληξε την 31η Δεκεμβρίου 2018 αντιστοιχούν στις συνημμένες χρηματοοικονομικές καταστάσεις,

Η Έκθεση Διαχείρισης του Διοικητικού Συμβουλίου έχει καταρτισθεί σύμφωνα με τις ισχύουσες νομικές απαιτήσεις των άρθρων 43α και 107Α του Κωδ. Ν. 2190/1920, και

Η Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης παρέχει τα πληροφοριακά στοιχεία που αναφέρονται στις περιπτώσεις γ' και δ' της παραγράφου 1 του άρθρου 43ββ του Κωδ. Ν. 2190/1920.

Επιπλέον, με βάση τη γνώση και κατανόηση που αποκτήσαμε κατά τον έλεγχό μας για την Τράπεζα και τον Όμιλο και το περιβάλλον τους, είμαστε υποχρεωμένοι να αναφέρουμε εάν έχουμε εντοπίσει ουσιώδεις ανακρίβειες στην Έκθεση Διαχείρισης του Διοικητικού της Συμβουλίου και στις Άλλες Πληροφορίες τις οποίες λάβαμε πριν από την ημερομηνία της παρούσας έκθεσης ελεγκτή. Δεν έχουμε να αναφέρουμε τίποτα σχετικά με το θέμα αυτό.

**ΕΥΘΥΝΕΣ ΤΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΩΝ ΥΠΕΥΘΥΝΩΝ
ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΕΠΙ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ**

Το Διοικητικό Συμβούλιο έχει την ευθύνη για την κατάρτιση και εύλογη παρουσίαση των χρηματοοικονομικών καταστάσεων σύμφωνα με τα ΔΠΧΑ, όπως αυτά έχουν υιοθετηθεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση, τις απαιτήσεις του Κωδ. Ν. 2190/1920, όπως και για εκείνες τις δικλίδες εσωτερικού ελέγχου που το Διοικητικό Συμβούλιο καθορίζει ως απαραίτητες, ώστε να καθίσταται δυνατή η κατάρτιση χρηματοοικονομικών καταστάσεων απαλλαγμένων από ουσιώδες σφάλμα, που οφείλεται είτε σε απάτη είτε σε λάθος.

Κατά την κατάρτιση των χρηματοοικονομικών καταστάσεων, το Διοικητικό Συμβούλιο είναι υπεύθυνο για την αξιολόγηση της ικανότητας της Τράπεζας και του Ομίλου να συνεχίσουν τις δραστηριότητες τους, γνωστοποιώντας όπου συντρέχει τέτοια περίπτωση, τα θέματα που σχετίζονται με τη συνεχιζόμενη δραστηριότητα και τη χρήση της λογιστικής βάσης της συνεχιζόμενης δραστηριότητας, εκτός και εάν το Διοικητικό Συμβούλιο είτε προτίθεται να ρευστοποιήσει την Τράπεζα και τον Όμιλο ή να διακόψει τις δραστηριότητες τους ή δεν έχει άλλη ρεαλιστική εναλλακτική επιλογή από το να προχωρήσει σ' αυτές τις ενέργειες.

Οι υπεύθυνοι για τη διακυβέρνηση έχουν την ευθύνη εποπτείας της διαδικασίας χρηματοοικονομικής αναφοράς της Τράπεζας και του Ομίλου.

ΕΥΘΥΝΕΣ ΕΛΕΓΚΤΗ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ

Οι στόχοι μας είναι να αποκτήσουμε εύλογη διασφάλιση για το κατά πόσο οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις, στο σύνολο τους, είναι απαλλαγμένες από ουσιώδες σφάλμα, που οφείλεται είτε σε απάτη είτε σε λάθος και να εκδώσουμε έκθεση ελεγκτή, η οποία περιλαμβάνει τη γνώμη μας. Η εύλογη διασφάλιση συνιστά διασφάλιση υψηλού επιπέδου, αλλά δεν είναι εγγύηση ότι ο έλεγχος που διενεργείται σύμφωνα με τα ΔΠΕ, που έχουν ενσωματωθεί στην Ελληνική Νομοθεσία, θα εντοπίζει πάντα ένα ουσιώδες σφάλμα, όταν αυτό υπάρχει. Σφάλματα δύναται να προκύψουν από απάτη ή από λάθος και θεωρούνται ουσιώδη όταν, μεμονωμένα ή αθροιστικά, θα μπορούσε εύλογα να αναμένεται ότι θα επηρέαζαν τις οικονομικές αποφάσεις των χρηστών, που λαμβάνονται με βάση αυτές τις χρηματοοικονομικές καταστάσεις.

Ως καθήκον του ελέγχου, σύμφωνα με τα ΔΠΕ που έχουν ενσωματωθεί στην Ελληνική Νομοθεσία, ασκούμε επαγγελματική κρίση και διατηρούμε επαγγελματικό σκεπτικισμό καθ' όλη τη διάρκεια του ελέγχου. Επίσης:

Εντοπίζουμε και αξιολογούμε τους κινδύνους ουσιώδους σφάλματος στις χρηματοοικονομικές καταστάσεις, που οφείλεται είτε σε απάτη είτε σε λάθος, σχεδιάζοντας και διενεργώντας ελεγκτικές διαδικασίες που ανταποκρίνονται στους κινδύνους αυτούς και αποκτούμε ελεγκτικά τεκμήρια που είναι επαρκή και κατάλληλα για να παρέχουν βάση για την γνώμη μας. Ο κίνδυνος μη εντοπισμού ουσιώδους σφάλματος που οφείλεται σε απάτη είναι υψηλότερος από αυτόν που οφείλεται σε λάθος, καθώς η απάτη μπορεί να εμπεριέχει συμπαιγνία, πλαστογραφία, εσκεμμένες παραλείψεις, ψευδείς διαβεβαιώσεις ή παράκαμψη των δικλίδων εσωτερικού ελέγχου.

Κατανοούμε τις δικλίδες εσωτερικού ελέγχου που σχετίζονται με τον έλεγχο, με σκοπό το σχεδιασμό ελεγκτικών διαδικασιών κατάλληλων για τις περιστάσεις, αλλά όχι με σκοπό την διατύπωση γνώμης επί της αποτελεσματικότητας των δικλίδων εσωτερικού ελέγχου της Τράπεζας και του Ομίλου.

Αξιολογούμε την καταλληλότητα των λογιστικών πολιτικών και μεθόδων που χρησιμοποιήθηκαν και το εύλογο των λογιστικών εκτιμήσεων και των σχετικών γνωστοποιήσεων που έγιναν από το Διοικητικό Συμβούλιο.

Αποφαινόμαστε για την καταλληλότητα της χρήσης από το Διοικητικό Συμβούλιο της λογιστικής αρχής της συνεχιζόμενης δραστηριότητας και με βάση τα ελεγκτικά τεκμήρια που αποκτήθηκαν για το εάν υπάρχει ουσιώδης αβεβαιότητα σχετικά με γεγονότα ή συνθήκες που μπορεί να υποδηλώνουν ουσιώδη αβεβαιότητα ως προς την ικανότητα της Τράπεζας και του Ομίλου να συνεχίσουν τη δραστηριότητά τους. Εάν συμπεράνουμε ότι υφίσταται ουσιώδης αβεβαιότητα, είμαστε υποχρεωμένοι στην έκθεση ελεγκτή να επιστήσουμε την προσοχή στις σχετικές γνωστοποιήσεις

των χρηματοοικονομικών καταστάσεων ή εάν αυτές οι γνωστοποιήσεις είναι ανεπαρκείς να διαφοροποιήσουμε τη γνώμη μας. Τα συμπεράσματά μας βασίζονται σε ελεγκτικά τεκμήρια που αποκτώνται μέχρι την ημερομηνία της έκθεσης ελεγκτή. Ωστόσο, μελλοντικά γεγονότα ή συνθήκες ενδέχεται να έχουν ως αποτέλεσμα η Τράπεζα και ο Όμιλος να παύσουν να λειτουργούν ως συνεχιζόμενη δραστηριότητα.

Αξιολογούμε τη συνολική παρουσίαση, τη δομή και το περιεχόμενο των χρηματοοικονομικών καταστάσεων, συμπεριλαμβανομένων των γνωστοποιήσεων, καθώς και το κατά πόσο οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις απεικονίζουν τις υποκείμενες συναλλαγές και τα γεγονότα με τρόπο που επιτυγχάνεται η εύλογη παρουσίαση.

Συγκεντρώνουμε επαρκή και κατάλληλα ελεγκτικά τεκμήρια αναφορικά με τη χρηματοοικονομική πληροφόρηση των οντοτήτων ή των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων εντός του Ομίλου για την έκφραση γνώμης επί των χρηματοοικονομικών καταστάσεων. Είμαστε υπεύθυνοι για την καθοδήγηση, την επίβλεψη και την εκτέλεση του ελέγχου της Τράπεζας και του Ομίλου. Παραμένουμε αποκλειστικά υπεύθυνοι για την ελεγκτική μας γνώμη.

Μεταξύ άλλων θεμάτων, κοινοποιούμε στους υπεύθυνους για τη διακυβέρνηση, το σχεδιαζόμενο εύρος και το χρονοδιάγραμμα του ελέγχου, καθώς και σημαντικά ευρήματα του ελέγχου, συμπεριλαμβανομένων όποιων σημαντικών ελλείψεων στις δικλίδες εσωτερικού ελέγχου εντοπίζουμε κατά τη διάρκεια του ελέγχου μας.

Επιπλέον, δηλώνουμε προς τους υπεύθυνους για τη διακυβέρνηση ότι έχουμε συμμορφωθεί με τις σχετικές απαιτήσεις δεοντολογίας περί ανεξαρτησίας και γνωστοποιούμε προς αυτούς όλες τις σχέσεις και άλλα θέματα που μπορεί εύλογα να θεωρηθεί ότι επηρεάζουν την ανεξαρτησία μας και τα σχετικά μέτρα προστασίας, όπου συντρέχει περίπτωση.

Από τα θέματα που γνωστοποιήθηκαν στους υπεύθυνους για τη διακυβέρνηση, καθορίζουμε τα θέματα εκείνα που ήταν εξέχουσας σημασίας για τον έλεγχο των χρηματοοικονομικών καταστάσεων της τρέχουσας περιόδου και ως εκ τούτου αποτελούν τα κύρια θέματα ελέγχου. Περιγράφουμε τα θέματα αυτά στην έκθεση ελεγκτή.

ΕΚΘΕΣΗ ΕΠΙ ΑΛΛΩΝ ΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ

1. Συμπληρωματική Έκθεση προς την Επιτροπή Ελέγχου

Η γνώμη μας επί των συνημμένων χρηματοοικονομικών καταστάσεων είναι συνεπής με την προβλεπόμενη από το άρθρο 11 του Κανονισμού ΕΕ 537/2014 Συμπληρωματική Έκθεσή μας προς την Επιτροπή Ελέγχου της Τράπεζας.

2. Διορισμός ελεγκτή

Διοριστήκαμε για πρώτη φορά ως Ορκωτοί Ελεγκτές Λογιστές της Τράπεζας με την από 30 Ιουνίου 2017 απόφαση της ετήσιας τακτικής γενικής συνέλευσης των μετόχων. Ο διορισμός μας έχει αδιαλείπτως ανανεωθεί, καλύπτοντας μια συνολική περίοδο ελέγχου 2 ετών, με βάση τις κατ' έτος λαμβανόμενες αποφάσεις της τακτικής γενικής συνέλευσης των μετόχων.

	
ΠράιςγουοτερχαουςΚούπερς Ανώνυμη Ελεγκτική Εταιρεία Λεωφ. Κηφισίας 268, Χαλάνδρι 152 32 Αρ. Μ. ΣΟΕΛ 113	Αθήνα, 29 Μαρτίου 2019 Ο Ορκωτός Ελεγκτής Λογιστής Μάριος Ψάλτης Αρ. Μ. ΣΟΕΛ 38081

2018#ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ & ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ

31 Δεκεμβρίου 2018

Εκατ. €	Όμιλος		Τράπεζα	
	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2017
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ				
Ταμείο και διαθέσιμα σε Κεντρικές Τράπεζες	5.138	1.778	4.904	1.491
Απαιτήσεις κατά χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων	2.587	1.736	2.507	1.723
Χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία στην εύλογη αξία μέσω αποτελεσμάτων	4.519	1.793	4.508	1.773
Παράγωγα χρηματοπιστωτικά μέσα	3.791	3.681	3.791	3.673
Δάνεια και απαιτήσεις κατά πελατών	30.134	37.941	29.103	36.248
Χαρτοφυλάκιο επενδύσεων	4.440	3.780	4.239	3.452
Ακίνητα επενδύσεων	1.016	874	6	6
Συμμετοχές σε θυγατρικές επιχειρήσεις	-	-	1.467	1.443
Συμμετοχές με τη μέθοδο της καθαρής θέσης	8	8	7	7
Υπεραξία επιχειρήσεων, λογισμικό και λοιπά άυλα περιουσιακά στοιχεία	150	132	147	125
Ενσώματα πάγια στοιχεία	1.046	1.086	262	248
Απαιτήσεις από αναβαλλόμενους φόρους	4.909	4.916	4.906	4.906
Απαιτήσεις από φόρο εισοδήματος	359	421	351	410
Λοιπά στοιχεία ενεργητικού	1.777	1.612	1.637	1.459
Μη κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία προοριζόμενα προς πώληση	5.221	5.010	1.452	1.461
Σύνολο ενεργητικού	65.095	64.768	59.287	58.425
ΠΑΘΗΤΙΚΟ				
Υποχρεώσεις προς χρηματοπιστωτικά ιδρύματα	7.667	7.341	8.143	7.673
Παράγωγα χρηματοπιστωτικά μέσα	2.131	3.798	2.131	3.798
Υποχρεώσεις προς πελάτες	43.027	40.265	42.249	38.849
Υποχρεώσεις από πιστωτικούς τίτλους	1.146	1.026	848	742
Λοιπές δανειακές υποχρεώσεις	268	171	-	-
Υποχρεώσεις από αναβαλλόμενους φόρους	14	6	-	-
Υποχρεώσεις από παροχές στο προσωπικό	239	254	237	251
Φόρος εισοδήματος	9	10	-	-
Λοιπά στοιχεία παθητικού	864	995	930	898
Υποχρεώσεις σχετιζόμενες με μη κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία προοριζόμενα προς πώληση	4.092	3.523	111	-
Σύνολο παθητικού	59.457	57.389	54.649	52.211
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ				
Μετοχικό κεφάλαιο	2.744	2.744	2.744	2.744
Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο	13.866	13.866	13.863	13.863
Αποθεματικά & αποτελέσματα εις νέον	(11.570)	(9.912)	(11.969)	(10.393)
Ποσά αναγνωρισμένα απευθείας στα ίδια κεφάλαια σχετιζόμενα με μη κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία προοριζόμενα προς πώληση	(78)	(2)	-	-
Ίδια κεφάλαια μετόχων Τράπεζας	4.962	6.696	4.638	6.214
Μη ελέγχουσες συμμετοχές	676	683	-	-
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων	5.638	7.379	4.638	6.214
Σύνολο παθητικού και ιδίων κεφαλαίων	65.095	64.768	59.287	58.425

Αθήνα, 29 Μαρτίου 2019

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ.
ΚΩΣΤΑΣ Π. ΜΙΧΑΗΛΙΔΗΣ

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
ΠΑΥΛΟΣ Κ. ΜΥΛΩΝΑΣ

Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΙΩΑΝΝΗΣ Π. ΚΥΡΙΑΚΟΠΟΥΛΟΣ

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Για την περίοδο που έληξε 31 Δεκεμβρίου 2018

Εκατ. €	Όμιλος		Τράπεζα	
	Από 1.1. έως 31.12.2018	31.12.2017	Από 1.1. έως 31.12.2018	31.12.2017
Συνεχιζόμενες δραστηριότητες				
Τόκοι και εξομοιούμενα έσοδα	1.337	1.780	1.244	1.682
Τόκοι και εξομοιούμενα έξοδα	(243)	(248)	(212)	(218)
Καθαρά έσοδα από τόκους	1.094	1.532	1.032	1.464
Έσοδα προμηθειών	332	302	294	261
Έξοδα προμηθειών	(92)	(69)	(82)	(64)
Καθαρά έσοδα από προμήθειες	240	233	212	197
Αποτελέσματα χρηματοοικονομικών πράξεων & τίτλων επενδυτικού χαρτοφυλακίου				
Καθαρά λοιπά έσοδα / (έξοδα)	17	(124)	14	(151)
Καθαρά λειτουργικά έσοδα	(31)	(47)	67	(48)
Δαπάνες προσωπικού	(562)	(562)	(528)	(528)
Γενικά διοικητικά και λοιπά λειτουργικά έξοδα	(269)	(266)	(286)	(287)
Αποσβέσεις και προβλέψεις απομείωσης αξίας ενσώματων παγίων και άυλων περιουσιακών στοιχείων και ακινήτων επενδύσεων	(90)	(90)	(68)	(68)
Προβλέψεις απομείωσης για την κάλυψη πιστωτικού και άλλων κινδύνων	(312)	(807)	(299)	(822)
Κόστος αναδιάρθρωσης	(78)	-	(78)	-
Κέρδη/(ζημίες) προ φόρων	9	(131)	66	(243)
Φόροι	(37)	(27)	(4)	(3)
Κέρδη/(ζημίες) περιόδου από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	(28)	(158)	62	(246)
Διακοπείσες δραστηριότητες				
Κέρδη/(ζημίες) από διακοπείσες δραστηριότητες	(22)	(254)	(55)	255
Κέρδη/(ζημίες) περιόδου	(50)	(412)	7	9
Αναλογούντα σε:				
Μετόχους μη ελεγχουσών συμμετοχών	34	31	-	-
Μετόχους της Τράπεζας	(84)	(443)	7	9
Κέρδη/(ζημίες) ανά μετοχή (Ευρώ) – Βασικά και προσαρμοσμένα από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	€(0,07)	€(0,21)	€0,07	€(0,27)
Κέρδη/(ζημίες) ανά μετοχή (Ευρώ) – Βασικά και προσαρμοσμένα από συνεχιζόμενες και διακοπείσες δραστηριότητες	€(0,09)	€(0,48)	€0,01	€0,01

Αθήνα, 29 Μαρτίου 2019

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ.
ΚΩΣΤΑΣ Π. ΜΙΧΑΗΛΙΔΗΣ

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
ΠΑΥΛΟΣ Κ. ΜΥΛΩΝΑΣ

Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΙΩΑΝΝΗΣ Π. ΚΥΡΙΑΚΟΠΟΥΛΟΣ

2018#ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΤΑΚΤΙΚΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΣΥΝΕΛΕΥΣΗΣ ΤΩΝ ΜΕΤΟΧΩΝ ΤΗΣ 31ης ΙΟΥΛΙΟΥ 2019, ΗΜΕΡΑ ΤΕΤΑΡΤΗ ΚΑΙ ΩΡΑ 11.00 Π.Μ.

(ΕΠΑΝΑΛΗΠΤΙΚΗ Γ.Σ.: 6 ΑΥΓΟΥΣΤΟΥ 2019, ΗΜΕΡΑ ΤΡΙΤΗ ΚΑΙ ΩΡΑ 11:00 Π.Μ.)

Σύμφωνα με τον Ν. 4548/2018 («Αναμόρφωση του δικαίου των ανωνύμων εταιρειών») και τις διατάξεις του Ν. 4569/2018 για το Κεντρικό Αποθετήριο Τίτλων, καθώς και το άρθρο 11 του Καταστατικού της Τράπεζας και μετά από απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της 10ης Ιουλίου 2019, καλούνται οι Μέτοχοι της εδρεύουσας στην Αθήνα (Αιόλου 86) Ανώνυμης Τραπεζικής Εταιρείας με την επωνυμία «Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε.» σε Τακτική Γενική Συνέλευση την 31η Ιουλίου 2019, ημέρα Τετάρτη και ώρα 11.00 π.μ., στην Αθήνα, στο Ξενοδοχείο «Μεγάλη Βρεταννία», οδός Βασιλέως Γεωργίου Α' αρ. 1, Πλατεία Συντάγματος.

ΘΕΜΑΤΑ ΗΜΕΡΗΣΙΑΣ ΔΙΑΤΑΞΕΩΣ

1. Τροποποίηση του Καταστατικού της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος Α.Ε., σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 4548/2018.

2. Υποβολή προς έγκριση της Έκθεσης του Διοικητικού Συμβουλίου για τις Ετήσιες Οικονομικές Καταστάσεις της Τράπεζας και του Ομίλου, που αφορούν την εταιρική χρήση 2018 (1.1.2018 – 31.12.2018), καθώς και υποβολή της αντίστοιχης Έκθεσης των Ελεγκτών προς ενημέρωση.

3. Υποβολή προς έγκριση των Ετήσιων Οικονομικών Καταστάσεων της Τράπεζας και του Ομίλου για την εταιρική χρήση 2018 (1.1.2018 – 31.12.2018).

4. Έγκριση της συνολικής διαχείρισης του Διοικητικού Συμβουλίου σύμφωνα με το άρθρο 108 του Ν. 4548/2018 και απαλλαγή των Ελεγκτών της Τράπεζας από κάθε ευθύνη αποζημίωσης για την εταιρική χρήση 2018 (1.1.2018 – 31.12.2018).

5. Εκλογή τακτικών και αναπληρωματικών Ορκωτών Ελεγκτών για τις Οικονομικές Καταστάσεις της Τράπεζας και τις Οικονομικές Καταστάσεις του Ομίλου για τη χρήση 2019 και καθορισμός της αμοιβής τους.

6. Έγκριση της Πολιτικής Αποδοχών των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου σύμφωνα με το άρθρο 117 παρ. 1 του Ν. 4548/2018.

7. Έγκριση των αμοιβών των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας για την εταιρική χρήση 2018 (σύμφωνα με το άρθρο 24 παρ. 2 του Κ.Ν. 2190/1920, όπως ίσχυε έως 31.12.2018, σύμφωνα με το άρθρο 187

παρ. 7 του Ν. 4548/2018). Προσδιορισμός αμοιβών του Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου και των εκτελεστικών και μη εκτελεστικών μελών Διοικητικού Συμβουλίου μέχρι την Τακτική Γενική Συνέλευση του έτους 2020. Έγκριση των αμοιβών των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας για την εταιρική χρήση 2018, ως μελών των Επιτροπών Ελέγχου, Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων, Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών, Διαχείρισης Κινδύνων, Στρατηγικής και Μετασχηματισμού και Ηθικής & Κουλτούρας, προσδιορισμός των αμοιβών τους μέχρι την Τακτική Γενική Συνέλευση του 2020 σύμφωνα με το άρθρο 109 του Ν. 4548/2018.

8. Χορήγηση αδείας, σύμφωνα με το άρθρο 98 παρ. 1 του Ν. 4548/2018 και το άρθρο 30 παρ. 1 του Καταστατικού, στα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, τους Γενικούς Διευθυντές, τους Βοηθούς Γενικούς Διευθυντές και τους Διευθυντές να μετέχουν σε Διοικητικά Συμβούλια ή στη διοίκηση Εταιρειών του Ομίλου ΕΤΕ που επιδιώκουν όμοιους ή παρεμφερείς σκοπούς.

9. Αύξηση του αριθμού των Μελών Διοικητικού Συμβουλίου από έντεκα (11) σε δεκατρία (13), σύμφωνα με το Άρθρο 18, παρ. 2 του Καταστατικού της Τράπεζας.

10. Εκλογή δύο (2) νέων Ανεξάρτητων Μη Εκτελεστικών Μελών Διοικητικού Συμβουλίου, σύμφωνα με το Άρθρο 18, παρ. 2 του Καταστατικού της Τράπεζας, σε πλήρωση δύο (2) νέων θέσεων στο Διοικητικό Συμβούλιο.

11. Εκλογή τεσσάρων (4) νέων μελών στο Διοικητικό Συμβούλιο σε αντικατάσταση τεσσάρων (4) παραιτηθέντων μελών και ορισμός ανεξάρτητων μη εκτελεστικών μελών.

12. Εκλογή τακτικών και αναπληρωματικών μελών της Επιτροπής Ελέγχου.

13. Διάφορες ανακοινώσεις.

Σε περίπτωση μη επίτευξης της απαιτούμενης εκ του Νόμου απαρτίας κατά την 31η Ιουλίου 2019 καλούνται οι μέτοχοι σε Επαναληπτική Γενική Συνέλευση την 6η Αυγούστου 2019, ώρα 11.00 π.μ. στην Αθήνα, στο Ξενοδοχείο «Μεγάλη Βρεταννία», οδός Βασιλέως Γεωργίου Α' αρ. 1, Πλατεία Συντάγματος.

Τα θέματα της Ημερήσιας Διάταξης της Επαναληπτικής Γενικής Συνέλευσης θα είναι τα ως άνω αναφερόμενα, με εξαίρεση τα θέματα επί των οποίων θα έχει καταστεί δυνατή η λήψη απόφασης.

Σύμφωνα με τα άρθρα 121 παρ. 3 και 121 παρ. 4, καθώς και τα άρθρα 124 και 128 του Ν. 4548/2018, όπως ισχύει, η Τράπεζα ενημερώνει τους μετόχους για τα ακόλουθα:

ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΗ ΓΕΝΙΚΗ ΣΥΝΕΛΕΥΣΗ

Στην Τακτική Γενική Συνέλευση δικαιούται να συμμετέχει όποιος εμφανίζεται ως μέτοχος (κάτοχος κοινών ονομαστικών μετοχών της Τράπεζας) στα αρχεία του Συστήματος Άυλων Τίτλων («ΣΑΤ») που διαχειρίζεται το «Ελληνικό Κεντρικό Αποθετήριο Τίτλων Α.Ε.» («ΕΛ.Κ.Α.Τ.») κατά την έναρξη της πέμπτης (5ης) ημέρας πριν από την ημέρα συνεδρίασης της Γενικής Συνέλευσης, ήτοι στις 26 Ιουλίου 2019 («Ημερομηνία Καταγραφής»). Κάθε κοινή μετοχή έχει δικαίωμα μίας ψήφου. Η προαναφερθείσα Ημερομηνία Καταγραφής ισχύει και για την Επαναληπτική Συνέλευση της 6ης Αυγούστου 2019.

Το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας συμμετέχει στη Γενική Συνέλευση σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Ν. 3864/2010, όπως ισχύει.

Η απόδειξη της μετοχικής ιδιότητας μπορεί να γίνεται με κάθε νόμιμο μέσο και πάντως βάσει ενημέρωσης που λαμβάνει η Τράπεζα ηλεκτρονικά από το ΕΛ.Κ.Α.Τ. με ηλεκτρονική σύνδεση της Τράπεζας με το ΣΑΤ. Ο Μέτοχος, προκειμένου να συμμετάσχει και ψηφίσει στη Γενική Συνέλευση, δεν απαιτείται να προσκομίσει σχετική έγγραφη βεβαίωση από το ΕΛ.Κ.Α.Τ. Όποιος φέρει την ιδιότητα του μετόχου κατά την ανωτέρω Ημερομηνία Καταγραφής έχει δικαίωμα συμμετοχής και ψήφου στη Γενική Συνέλευση.

Η άσκηση των εν λόγω δικαιωμάτων δεν προϋποθέτει τη δέσμευση των μετοχών του δικαιούχου ούτε την τήρηση άλλης ανάλογης διαδικασίας, η οποία περιορίζει τη δυνατότητα πώλησης και μεταβίβασης αυτών κατά το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί ανάμεσα στην Ημερομηνία Καταγραφής και τη Γενική Συνέλευση (Τακτική ή Επαναληπτική).

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΚΗΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΨΗΦΟΥ ΜΕΣΩ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥ

Ο μέτοχος συμμετέχει στην Τακτική Γενική Συνέλευση και ψηφίζει είτε αυτοπροσώπως είτε μέσω αντιπροσώπων. Κάθε μέτοχος μπορεί να διορίζει μέχρι τρεις (3) αντιπροσώπους. Ωστόσο, αν ο μέτοχος κατέχει μετοχές της Τράπεζας οι οποίες εμφανίζονται σε περισσότερους του ενός λογαριασμούς αξιών, ο περιορισμός αυτός δεν εμποδίζει τον μέτοχο να ορίζει διαφορετικούς αντιπροσώπους για τις μετοχές που εμφανίζονται στον κάθε λογαριασμό αξιών σε σχέση με την Τακτική Γενική Συνέλευση. Αντιπρόσωπος που ενεργεί για περισσότερους μετόχους μπορεί να ψηφίζει διαφορετικά για κάθε μέτοχο. Ο αντιπρόσωπος μετόχου υποχρεούται να γνωστοποιεί στην Τράπεζα, πριν από την έναρξη της συνεδρίασης της Τακτικής Γενικής Συνέλευσης, κάθε συγκεκριμένο γεγονός, το οποίο μπορεί να είναι χρήσιμο στους μετόχους για την αξιολόγηση του κινδύνου να εξυπηρετήσει ο αντιπρόσωπος άλλα συμφέροντα πλην των συμφερόντων του μετόχου. Κατά την έννοια της παρούσας παραγράφου, μπορεί να προκύπτει σύγκρουση συμφερόντων, ιδίως όταν ο αντιπρόσωπος: α) είναι μέτοχος που ασκεί τον έλεγχο της Τράπεζας ή είναι άλλο νομικό πρόσωπο ή οντότητα, η οποία ελέγχεται από τον μέτοχο αυτόν, β) είναι μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου ή της εν γένει διοίκησης της Τράπεζας ή μετόχου που ασκεί τον έλεγχο της Τράπεζας ή άλλου νομικού προσώπου ή οντότητας που ελέγχεται από μέτοχο, ο οποίος ασκεί τον έλεγχο της Τράπεζας, γ) είναι υπάλληλος ή ελεγκτής της Τράπεζας ή μετόχου που ασκεί τον έλεγχο της Τράπεζας ή άλλου νομικού προσώπου ή οντότητας που ελέγχεται από μέτοχο, ο οποίος ασκεί τον έλεγχο της Τράπεζας, δ) είναι σύζυγος ή συγγενής πρώτου βαθμού ενός από τα φυσικά πρόσωπα που αναφέρονται στις περιπτώσεις (α) έως (γ).

Δεν παρέχεται δυνατότητα συμμετοχής των μετόχων στην παρούσα Γενική Συνέλευση και σε τυχόν επαναληπτική με ηλεκτρονικά μέσα, χωρίς φυσική παρουσία στη Συνέλευση, ούτε δυνατότητα ψήφου εξ αποστάσεως με ηλεκτρονικά μέσα ή αλληλογραφία.

Ο διορισμός και η ανάκληση αντιπροσώπου του μετόχου γίνεται εγγράφως και κοινοποιείται στην Τράπεζα εγγράφως τουλάχιστον 48 ώρες πριν από την ημερομηνία συνεδρίασης της Τακτικής Γενικής Συνέλευσης.

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΤΑΚΤΙΚΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΣΥΝΕΛΕΥΣΗΣ ΤΩΝ ΜΕΤΟΧΩΝ ΤΗΣ 31ης ΙΟΥΛΙΟΥ 2019, ΗΜΕΡΑ ΤΕΤΑΡΤΗ ΚΑΙ ΩΡΑ 11.00 Π.Μ.

(ΕΠΑΝΑΛΗΠΤΙΚΗ Γ.Σ.: 6 ΑΥΓΟΥΣΤΟΥ 2019, ΗΜΕΡΑ ΤΡΙΤΗ ΚΑΙ ΩΡΑ 11:00 Π.Μ.)

Για να λάβουν μέρος στη Γενική Συνέλευση, είτε αυτοπροσώπως είτε μέσω αντιπροσώπου, παρακαλούνται οι μέτοχοι όπως προσκομίσουν συμπληρωμένο το έντυπο «ΔΗΛΩΣΗ – ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ ΓΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΗΝ ΤΑΚΤΙΚΗ Γ.Σ. ΤΩΝ ΜΕΤΟΧΩΝ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΤΗΣ 31ΗΣ ΙΟΥΛΙΟΥ 2019 ΚΑΙ ΤΥΧΟΝ ΕΠΑΝΑΛΗΠΤΙΚΗΣ». Η Τράπεζα θα καταστήσει διαθέσιμο το εν λόγω έντυπο στην ιστοσελίδα της (www.nbg.gr), καθώς επίσης και στο Δίκτυο Καταστημάτων της. Το έντυπο αυτό κατατίθεται, συμπληρωμένο και υπογεγραμμένο από τον μέτοχο, στην Υποδιεύθυνση Διακυβέρνησης Θεμάτων Μετοχολογίου και Μετόχων ΕΤΕ (Αιόλου 93, Αθήνα, ισόγειο) ή στα Καταστήματα της Τράπεζας ή αποστέλλεται συμπληρωμένο και υπογεγραμμένο από τον μέτοχο στα Fax: 2103343410 και 2103343095 ή στο e-mail: GIANNOPOULOS.NIK@NBG.GR τουλάχιστον 48 ώρες πριν από την ημερομηνία της Γενικής Συνέλευσης. Οι μέτοχοι καλούνται να μεριμνούν για την επιβεβαίωση της επιτυχούς αποστολής του εντύπου και της παραλαβής του από την Τράπεζα, καλώντας στα τηλέφωνα: 2103343460, 2103343415, 2103343419, 2103343422, 2103343417 και 2103343411.

ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΜΕΙΟΨΗΦΙΑΣ ΤΩΝ ΜΕΤΟΧΩΝ

(α) Με αίτηση μετόχων που εκπροσωπούν το ένα εικοστό (1/20) του καταβεβλημένου μετοχικού κεφαλαίου, το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας υποχρεούται να εγγράψει στην ημερήσια διάταξη της Γενικής Συνέλευσης πρόσθετα θέματα, εφόσον η σχετική αίτηση περιέλθει στο Διοικητικό Συμβούλιο μέχρι τις 16 Ιουλίου 2019, ήτοι δεκαπέντε (15) τουλάχιστον ημέρες πριν από τη Γενική Συνέλευση. Η αίτηση για την εγγραφή πρόσθετων θεμάτων στην ημερήσια διάταξη συνοδεύεται από αιτιολόγηση ή από σχέδιο απόφασης προς έγκριση από την Τακτική Γενική Συνέλευση και η αναθεωρημένη ημερήσια διάταξη δημοσιοποιείται με τον ίδιο τρόπο, όπως η προηγούμενη ημερήσια διάταξη, στις 18 Ιουλίου 2019, ήτοι δεκατρείς (13) ημέρες πριν από την ημερομηνία της Τακτικής Γενικής Συνέλευσης, και ταυτόχρονα τίθεται στη διάθεση των μετόχων στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, μαζί με την αιτιολόγηση ή το σχέδιο απόφασης που έχει υποβληθεί από τους μετόχους κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 123 παρ. 4 του Ν. 4548/2018, όπως ισχύει.

(β) Με αίτηση μετόχων που εκπροσωπούν το ένα εικοστό (1/20) του καταβεβλημένου μετοχικού κεφαλαίου, το Διοικητικό Συμβούλιο θέτει στη διάθεση των μετόχων, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 123 παρ. 3 του Ν. 4548/2018 όπως ισχύει, το αργότερο μέχρι τις 25 Ιουλίου 2019, ήτοι έξι (6) τουλάχιστον ημέρες πριν από την ημερομηνία της Τακτικής Γενικής Συνέλευσης, σχέδια αποφάσεων για θέματα που έχουν περιληφθεί στην αρχική ή την αναθεωρημένη ημερήσια διάταξη, εφόσον η σχετική αίτηση περιέλθει στο Διοικητικό Συμβούλιο μέχρι τις 24 Ιουλίου 2019, ήτοι επτά (7) τουλάχιστον ημέρες πριν από την ημερομηνία της Τακτικής Γενικής Συνέλευσης.

(γ) Μετά από αίτηση οποιουδήποτε μετόχου που υποβάλλεται στην Τράπεζα μέχρι τις 26 Ιουλίου 2019, δηλ. πέντε (5) τουλάχιστον πλήρεις ημέρες πριν από την Τακτική Γενική Συνέλευση, το Διοικητικό Συμβούλιο υποχρεούται να παρέχει στην Τακτική Γενική Συνέλευση τις αιτούμενες συγκεκριμένες πληροφορίες για τις υποθέσεις της Τράπεζας, στο μέτρο που αυτές είναι χρήσιμες για την πραγματική εκτίμηση των θεμάτων της ημερήσιας διάταξης. Το Διοικητικό Συμβούλιο μπορεί να αρνηθεί την παροχή των πληροφοριών για αποχρώντα ουσιώδη λόγο, ο οποίος αναγράφεται στα πρακτικά. Το Διοικητικό Συμβούλιο μπορεί να απαντήσει ενιαία σε αιτήσεις μετόχων με το ίδιο περιεχόμενο. Υποχρέωση παροχής πληροφοριών δεν υφίσταται όταν οι σχετικές πληροφορίες διατίθενται ήδη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, ιδίως με τη μορφή συχνών ερωτήσεων και απαντήσεων.

(δ) Μετά από αίτηση μετόχων που εκπροσωπούν το ένα πέμπτο (1/10) του καταβεβλημένου μετοχικού κεφαλαίου, η οποία υποβάλλεται στην Τράπεζα μέχρι τις 26 Ιουλίου 2019, δηλ. πέντε (5) τουλάχιστον πλήρεις ημέρες πριν από την Τακτική Γενική Συνέλευση, το Διοικητικό Συμβούλιο υποχρεούται να παράσχει στη Γενική Συνέλευση πληροφορίες για την πορεία των εταιρικών υποθέσεων και την περιουσιακή κατάσταση της Τράπεζας. Το Διοικητικό Συμβούλιο μπορεί να αρνηθεί την παροχή των πληροφοριών για αποχρώντα ουσιώδη λόγο, ο οποίος αναγράφεται στα πρακτικά.

Σε όλες τις ανωτέρω αναφερόμενες περιπτώσεις οι αιτούντες μέτοχοι οφείλουν να αποδεικνύουν τη

μετοχική τους ιδιότητα και, εκτός της περίπτωσης (γ) ανωτέρω, τον αριθμό των μετοχών που κατέχουν κατά την άσκηση του σχετικού δικαιώματος. Η απόδειξη της μετοχικής ιδιότητας μπορεί να γίνεται με κάθε νόμιμο μέσο και πάντως βάσει ενημέρωσης που λαμβάνει η Τράπεζα ηλεκτρονικά από το ΕΛ.Κ.Α.Τ. με ηλεκτρονική σύνδεση της Τράπεζας με το ΣΑΤ. Για περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα μετόχων μειοψηφίας οι μέτοχοι καλούνται να ανατρέξουν στις διατάξεις του άρθρου 141 του Ν. 4548/2018.

ΔΙΑΘΕΣΙΜΑ ΕΓΓΡΑΦΑ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Οι πληροφορίες του άρθρου 123 παρ. 3 και παρ. 4 του Ν. 4548/2018, όπως ισχύει, συμπεριλαμβανομένης της πρόσκλησης για σύγκληση της Τακτικής Γενικής Συνέλευσης, του εντύπου συμμετοχής-διορισμού αντιπροσώπου και των σχεδίων αποφάσεων για τα θέματα της ημερήσιας διάταξης, θα διατίθενται σε

ηλεκτρονική μορφή στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr. Το πλήρες κείμενο των σχεδίων αποφάσεων και τυχόν εγγράφων που προβλέπονται στο άρθρο 123 παρ. 4 του Ν. 4548/2018, όπως ισχύει, θα διατίθεται σε έγχαρτη μορφή στα γραφεία της Υποδιεύθυνσης Διακυβέρνησης Θεμάτων Μετοχολογίου και Μετόχων ΕΤΕ (Μέγαρο Μελά, Αιόλου 93, Αθήνα, ισόγειο).

Αθήνα, 10 Ιουλίου 2019

Με εντολή του Διοικητικού Συμβουλίου

Ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου

Κώστας Π. Μιχαηλίδης





ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

