

# Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

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

Στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων και εργασιών του, ο Όμιλος προωθεί την τακτική επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη –η συχνότητα της οποίας απορρέει από το είδος της σχέσης με τα μέρη– προκειμένου να ικανοποιεί τις προσδοκίες και τις ανάγκες τους και να ανταποκρίνεται έγκαιρα και αποτελεσματικά στα θέματα που τους απασχολούν.

Με τη συμμετοχή του στη διαμόρφωση των παγκόσμιων Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής και με την υιοθέτησή τους, δίνει έμφαση σε κάθε ενδιαφερόμενο μέρος ξεχωριστά και αξιολογεί την επικοινωνία με καθένα από αυτά ως ιδιαίτερα σημαντική. Έτσι, μέσω του διαλόγου, ο Όμιλος συνέχισε να αναγνωρίζει και το 2023 ως τα πιο σημαντικά θέματα για τα ενδιαφερόμενα μέρη, την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων, την αξιοποίηση νέων τεχνολογιών προς όφελος της εξυπηρέτησής τους, καθώς και τη δυνατότητα πρόσβασης στις τραπεζικές υπηρεσίες, την υπεύθυνη τραπεζική, τον σεβασμό στο περιβάλλον (μέσω της χρηματοδότησης της ενεργειακής μετάβασης των επιχειρήσεων και των νοικοκυριών), τον πολιτισμό (μέσω του ΠΙΟΠ και την ανάδειξη της αναπτυξιακής δυναμικής του πολιτιστικού αποθέματος της χώρας αλλά και της στήριξης και προώθησης της δημιουργικής οικονομίας στην Ελλάδα), την προαγωγή των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και την καταπολέμηση των μη συνειδητών προκαταλήψεων και στερεοτύπων στον χώρο εργασίας ως παράγοντες ενίσχυσης της βιώσιμης ανάπτυξης, την υποστήριξη της νέας γενιάς και την προώθηση και υποστήριξη της ισότητας των φύλων και τη δημιουργία οικονομικής αξίας στην κοινωνία.

## Πελάτες

### Πώς αλληλεπιδρούμε;

#### Δίκτυο καταστημάτων

Εξειδικευμένα στελέχη στο δίκτυο καταστημάτων [π.χ. Προσωπικοί Συνεργάτες Personal Banking, συνεργάτες επιχειρήσεων (Συνεργάτες Μικρών Επιχειρήσεων & Επαγγελματιών, Συνεργάτες Αναπτυξιακών Προγραμμάτων), αναδιάρθρωσης δανείων κ.ά.]

#### Private Banking Centers

Private Bankers και Wealth Solution Experts στα Private Banking Centers

Ηλεκτρονικά δίκτυα εξυπηρέτησης (ATMs, APSs, e-banking, mobile banking)

24ωρη τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης πελατών (call center), με Ειδική Ομάδα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης για τους Personal Banking πελάτες

e-branches

Website (site Τράπεζας)

Mobile applications (winbank, winbank Business, yellowday, "Check in Class")

Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής

Σχεδιασμός και υλοποίηση διαδικτυακών εκδηλώσεων

Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών

Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (social media)

Newsletters

### Ποιες οι προσδοκίες τους;

Προσβάσιμη και εύκολη τραπεζική 24/7

Καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες

Διαφάνεια τραπεζικών συναλλαγών - Διαφανείς και δίκαιες προμήθειες και χρεώσεις

Προστασία προσωπικών δεδομένων πελατών/εταιρικών πληροφοριών

Προσωποποιημένη εξυπηρέτηση και παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών

Γρήγορη και άμεση εξυπηρέτηση

Χρηματοοικονομική βιωσιμότητα του Ομίλου

Σύστημα Εταιρικής Διακυβέρνησης υψηλών προδιαγραφών

Κοινωνικά υπεύθυνη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων δανείων

Παροχή προϊόντων και υπηρεσιών σε κοινωνικά ευπαθείς και ευαίσθητες ομάδες

Ενίσχυση επιχειρηματικών πρωτοβουλιών με στόχο την ανάδειξη ανταγωνιστικών κλάδων με προοπτική και δυνατότητες ανάπτυξης

Βελτίωση της περιβαλλοντικής και ενεργειακής επίδοσης/Μείωση του περιβαλλοντικού και ανθρακικού αποτυπώματος του Ομίλου/Ανταπόκριση του Ομίλου στις μεγάλες περιβαλλοντικές και ενεργειακές προκλήσεις (κλιματική αλλαγή και μείωση της βιοποικιλότητας)

Ασφάλεια συναλλαγών

### Ποια η ανταπόκρισή μας;

#### Δίκτυο Καταστημάτων

Συστηματικός διάλογος μεταξύ εξειδικευμένων και πιστοποιημένων στελεχών και πελατών για την πλήρη και εξατομικευμένη ικανοποίηση των αναγκών τους

Παροχή τραπεζικής εμπειρίας υψηλότατου επιπέδου σε πελάτες Private Banking

Παροχή εξειδικευμένης πληροφόρησης για τη χρηματοδοτική ενίσχυση επιχειρήσεων μέσω αναπτυξιακών φορέων

Υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking, mobile banking)

Εξ' αποστάσεως εξυπηρέτηση μέσω βιντεοκλήσης για την προώθηση επενδυτικών και ασφαλιστικών προϊόντων με δυνατότητα ψηφιακής υπογραφής

Υπηρεσίες αυτοματοποιημένης εξυπηρέτησης

Ηλεκτρονικές ενημερώσεις (e-statement, e-mail, alert, notification)

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες για εταιρείες (easypay point, Dias Debit, IRIS online payments, MasterPass Wallet, κ.ά.)

e-branches

Call center

Υπεύθυνη πληροφόρηση και παροχή προϊόντων και υπηρεσιών με σεβασμό στον κώδικα δεοντολογίας και στα συναλλακτικά ήθη

Προγράμματα ανταμοιβής/επιβράβευσης (loyalty)

Συνεχής αναβάθμιση σε anti-fraud συστήματα

Κώδικας δεοντολογίας

Πολιτική απορρήτου

Κατηγοριοποίηση πελατών (π.χ. Personal Banking, Small Business & Professionals Banking, Private Banking κ.ά.)

Διαχείριση παραπόνων

Διεξαγωγή τακτικών ερευνών ικανοποίησης πελατών

Πρόγραμμα «Φωνή του πελάτη» (Voice of Customer): εργαλείο για τη συλλογή και ανάλυση, με συστηματικό και δομημένο τρόπο, της εμπειρίας του πελάτη με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Τράπεζας

Ενίσχυση της τραπεζικής και χρηματοοικονομικής παιδείας των πελατών [π.χ. εκπαίδευση στη χρήση ψηφιακών καναλιών, εργαλείο Οικονομικής Οργάνωσης και διαχείρισης στη winbank (Personal Financial Management)]

Δημοσιοποίηση χρηματοοικονομικών αποτελεσμάτων, Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης & Δραστηριοτήτων

Θεσμοθέτηση μηχανισμού λήψης αιτημάτων, είτε μέσω της ειδικής φόρμας στην ιστοσελίδα είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Αυτοματοποίηση διαδικασίας εξυπηρέτησης αιτημάτων δανείων (π.χ. αυτόματες εγκρίσεις) μειώνοντας δραστικά τον χρόνο απόκρισης

Online διάθεση προϊόντων μέσω winbank (π.χ. e-loan, ασφαλιστικά και επενδυτικά προγράμματα κ.ά.)

Συνεχής αναβάθμιση συστημάτων εταιρικής διακυβέρνησης

Τραπεζικές υπηρεσίες προσβάσιμες για πολίτες ΑμεΑ Πλαίσιο εξυπηρέτησης ατόμων με εξειδικευμένες ανάγκες τραπεζικής εξυπηρέτησης

Ποιότητα Δεδομένων (Data Governance)

Πιστοποίηση winbank ISO 9001:2015

Platform *360funding.gr* για αναπτυξιακά προγράμματα προς μεσαίες και μικρές επιχειρήσεις (MME)

Εξειδικευμένα προϊόντα για συγκεκριμένες ομάδες πελατών (π.χ. Συμβολαιακή Γεωργία & Κτηνοτροφία, Κάρτα Αγρότη, Εξοικονομώ Κατ' οίκον, φοιτητικά προϊόντα: ενέργεια «Check in Class» κ.ά.)

Συστηματική στήριξη της πράσινης επιχειρηματικότητας μέσα από πράσινα προϊόντα και υπηρεσίες

Σύστημα Περιβαλλοντικής & Κοινωνικής Διαχείρισης Κινδύνων χρηματοδοτήσεων (ESMS)

Πιστοποίηση EMAS, ISO 14001 και 50001

Υιοθέτηση και εφαρμογή Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής

Εκτίμηση των θετικών και αρνητικών επιδράσεων του χαρτοφυλακίου της Τράπεζας στη βιώσιμη ανάπτυξη της χώρας

Οικονομική αποτίμηση της κλιματικής έκθεσης των επιχειρήσεων

## Ανθρώπινο Δυναμικό

Πώς αλληλεπιδρούμε;

Έρευνες κλίματος ανά 2 έτη και τακτικές έρευνες παλμού (pulse checks surveys) καθώς και ανάλυση των αποτελεσμάτων τους.

Μοντέλο των HR Business Partners

Διοργανώσεις εκδηλώσεων, ομιλιών, συναντήσεων και συνεντεύξεων

Διατηρηματικά workshops και συναντήσεις ανατροφοδότησης (feedback sessions)

Εσωτερικά κανάλια επικοινωνίας (Yello, Intranet, HR portal)

Διενέργεια τηλεδιασκέψεων και παρουσιάσεων, e-mail campaigns

Προγράμματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης

Σύστημα Διοίκησης της Απόδοσης (Become & Achieve)

Πρόγραμμα Διαχείρισης Ταλέντου (Become & Grow)

Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής, Πολιτική διαδικασία Whistleblowing, Πολιτική και Διαδικασία κατά της Βίας & Παρενόχλησης στην Εργασία

Τακτικός διάλογος με τα όργανα Συλλογικής Διαπραγμάτευσης

Πρόγραμμα υγείας και ευεξίας «Eu Zην»

Πρόγραμμα «Equal in our Workplace»

Ποιες οι προσδοκίες τους;

Διασφάλιση των Αρχών των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και των ίσων ευκαιριών στην εργασία

Ανάπτυξη υγιούς περιβάλλοντος εργασίας που εκφράζονται οι εταιρικές αξίες του Ομίλου

Ενίσχυση της ESG κουλτούρας και ανάπτυξης δεσμών με την κοινωνία, το περιβάλλον και τον πολιτισμό παράλληλα με δράσεις υποστήριξης σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες και σε περιβαλλοντικά προβλήματα

Διασφάλιση της υγείας, ευημερίας και ασφάλειας των εργαζομένων

Απασχολησιμότητα και συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων

Ανοιχτή και αμφίδρομη επικοινωνία με ξεκάθαρη στρατηγική κατεύθυνση για όλο το ανθρώπινο δυναμικό

Αναγνώριση και εξέλιξη

Ενσωμάτωση και αποδοχή της διαφορετικότητας

---

**Ποια η ανταπόκρισή μας;**

---

Κώδικας Ηθικής και Δεοντολογίας & Πολιτική Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, Βία & Παρενόχληση Πολιτική και Διαδικασία Πολιτική, πρακτικές και δράσεις για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία  
 Προγράμματα Υποστήριξης των εργαζομένων και των οικογενειών τους  
 Ακαδημίες και εκπαιδευτικά προγράμματα  
 Παροχές κοινωνικής πολιτικής  
 Ενίσχυση της απασχολησιμότητας και συμβολή στη μείωση του brain drain μέσω της συστηματικής στήριξης των νέων  
 Βέλτιστες πρακτικές διοίκησης και ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού (διοίκηση της απόδοσης, οικογένειες θέσεων εργασίας, κ.ά.)  
 Δράσεις ESG με ενεργό συμμετοχή των εργαζομένων και των οικογενειών τους

---

**Επενδυτική Κοινότητα**

---

---

**Πώς αλληλεπιδρούμε;**

---

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

---

**Ποιες οι προσδοκίες τους;**

---

Κερδοφορία και ανάπτυξη  
 Ισχυρές, βιώσιμες οικονομικές αποδόσεις  
 Άριστη εταιρική φήμη  
 Σύστημα Εταιρικής Διακυβέρνησης υψηλών προδιαγραφών  
 Διαφανής επικοινωνία και σύμμετρη πληροφόρηση  
 Συμμόρφωση με όλους τους νόμους και κανονισμούς  
 Ισχυρό σύστημα διαχείρισης κινδύνων και συστημάτων ελέγχου  
 Παροχή πλήρους, ακριβούς και άμεσης πληροφόρησης σχετικά με την πορεία (χρηματοοικονομική και μη) και τη στρατηγική του Ομίλου  
 Ενημέρωση για τις αλλαγές στο εποπτικό και κανονιστικό πλαίσιο  
 Ενίσχυση της αειφόρου τραπεζικής

---

**Ποια η ανταπόκρισή μας;**

---

Συνεχής ανάπτυξη και βελτίωση του συστήματος Εταιρικής Διακυβέρνησης  
 Ενίσχυση των συστημάτων διαχείρισης κινδύνου, προσδιορισμός και αξιολόγηση κλιματικού κινδύνου  
 Δημιουργία και δημοσίευση στρατηγικού πλάνου  
 Πληροφόρηση για την πορεία και τη στρατηγική του Ομίλου ως βάση για την αξιολόγηση επένδυσης σε μετοχές ή πιστωτικούς τίτλους του Ομίλου (πληροφορίες χρηματοοικονομικές και μη)  
 Αξιολόγηση του περιβαλλοντικού και κοινωνικού κινδύνου των χρηματοδοτούμενων πελατών, όπως αυτός απορρέει από την επιχειρηματική τους δραστηριότητα (ESMS)  
 Συμμετοχή και αξιολόγηση από διεθνείς δείκτες αειφορίας μέσω των οποίων ενημερώνονται οι επενδυτές  
 Συμμετοχή σε Αρχές και πρωτοβουλίες που ενισχύουν τη δέσμευση του Ομίλου στην υπεύθυνη και βιώσιμη Τραπεζική

---

**Εποπτικές και Κανονιστικές Αρχές**

---

---

**Πώς αλληλεπιδρούμε;**

---

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

---

**Ποιες οι προσδοκίες τους;**


---

Συμμόρφωση με πολιτικές και κανονισμούς  
 Τήρηση των δεσμεύσεων  
 Βελτιστοποίηση τραπεζικών πρακτικών  
 Τήρηση του θεσμικού πλαισίου προς όφελος των επενδυτών/πελατών/εργαζομένων  
 Εξασφάλιση χρηματοοικονομικής βιωσιμότητας του Ομίλου

---

**Ποια η ανταπόκρισή μας;**


---

Συμμόρφωση του Ομίλου με το ισχύον εποπτικό και κανονιστικό πλαίσιο (Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου), ενημέρωση πολιτικών και διαδικασιών, υιοθέτηση μηχανισμών και παρακολούθηση δεικτών απόδοσης  
 Αναλυτικές αναφορές για το πλάνο τήρησης των δεσμεύσεων  
 Αναφορές απόδοσης σε τακτά χρονικά διαστήματα  
 Βελτίωση πρακτικών εταιρικής διακυβέρνησης  
 Συμμόρφωση με την Περιβαλλοντική Νομοθεσία/Πιστοποίηση EMAS, ISO 14001 και 50001  
 Συνεχής παρακολούθηση ευρωπαϊκών και διεθνών πρωτοβουλιών αειφορίας για έγκαιρη προσαρμογή σε νέες απαιτήσεις ή ρυθμιστικό πλαίσιο

---

## Φορείς Κοινωνίας, Πολιτισμού, Περιβάλλοντος και Διεθνείς Οργανισμοί

---

**Πώς αλληλεπιδρούμε;**


---

Λειτουργία δικτύου μουσείων σε εθνικό επίπεδο  
 Διοργάνωση εκθέσεων, πολιτιστικών δράσεων και εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε τοπικό επίπεδο  
 Ιστοσελίδα του Πολιτιστικού Ιδρύματος Ομίλου Πειραιώς (ΠΙΟΠ)  
 Συστηματική παρουσία στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης  
 Ετήσιες εκθέσεις βιωσιμότητας που δημοσιεύουν δεδομένα περιβαλλοντικών και ενεργειακών επιδόσεων  
 Ιστοσελίδα Ομίλου  
 Συμμετοχή σε διεθνείς και ευρωπαϊκές πρωτοβουλίες διαμόρφωσης πολιτικών αειφορίας  
 Συνεχής συνεισφορά στην παγκόσμια πρωτοβουλία των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής μέσω εκπροσώπησης της Τράπεζας στο Τραπεζικό Συμβούλιο (Banking Board)  
 Ενεργός συμμετοχή και παρουσία σε διεθνή και ευρωπαϊκά συνέδρια  
 Συμμετοχή σε ευρωπαϊκά και συγχρηματοδοτούμενα ερευνητικά προγράμματα  
 Λειτουργία Ιστορικού Αρχείου και Βιβλιοθήκης ΠΙΟΠ

---

**Ποιες οι προσδοκίες τους;**


---

Οικονομική ανάπτυξη μέσω επενδύσεων στις τοπικές κοινωνίες  
 Προώθηση της υλικής και άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς της χώρας  
 Αξιοποίηση ανθρωπίνων πόρων και παροχή ευκαιριών απασχόλησης τόσο σε τοπικό επίπεδο όσο και μέσω της υποστήριξης της νέας γενιάς  
 Χρηματοδοτική στήριξη μέσω πράσινων (green) προϊόντων και υπηρεσιών  
 Χρηματοοικονομική εκπαίδευση  
 Περιορισμένη χρήση πεπερασμένων πόρων (ενέργεια, νερό και χαρτί)  
 Βελτίωση της μέτρησης της κατανάλωσης πόρων  
 Ενσωμάτωση περιβαλλοντικών και κοινωνικών κριτηρίων σε χρηματοδοτούμενα έργα, επενδύσεις και προϊόντα προμηθευτών  
 Ανάπτυξη στρατηγικών για τη βελτίωση των περιβαλλοντικών και ενεργειακών επιδόσεων και τη μείωση του περιβαλλοντικού και ανθρακικού αποτυπώματος από τη λειτουργία του Ομίλου, με στόχο την ελαχιστοποίηση περιβαλλοντικών και ενεργειακών επιπτώσεων (αποβλήτων, ενέργειας και εκπομπών)  
 Εφαρμογή διαδικασιών διαχείρισης φυσικών κινδύνων και κινδύνων μετάβασης που απορρέουν από την κλιματική αλλαγή και ανάπτυξη εργαλείων αποτίμησης των κινδύνων αυτών  
 Συμβολή στη βιώσιμη ανάπτυξη της χώρας, μέσω της χρηματοδότησης κλάδων που συνεισφέρουν θετικά στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον  
 Παροχή ερευνητικής υποστήριξης στο πλαίσιο ευρωπαϊκών και συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων

## Ποια η ανταπόκρισή μας;

Υποστήριξη δράσεων σε τοπικό επίπεδο (κοινωνικών, πολιτιστικών, περιβαλλοντικών)  
 Φιλανθρωπικές πρωτοβουλίες που υποστηρίζουν σημαντικά τοπικά ζητήματα  
 Παροχή συμβουλευτικού ρόλου προς τρίτους (π.χ. δημόσιοι και ιδιωτικοί φορείς) για έργα πολιτιστικής ανάπτυξης  
 Συνεργασία με τοπικούς προμηθευτές  
 Δημιουργία θέσεων εργασίας στις τοπικές κοινωνίες  
 Σύστημα αξιολόγησης περιβαλλοντικού και κοινωνικού κινδύνου χρηματοδοτήσεων  
 Εφαρμογή Περιβαλλοντικής και Ενεργειακής Πολιτικής μέσω σχετικών προγραμμάτων (π.χ. ανακύκλωση υλικών, αποδοτικότερη χρήση ενέργειας και διαχείριση φυσικών πόρων) και μέσω περιβαλλοντικής ενημέρωσης των εργαζομένων, με στόχο τη μείωση των επιπτώσεων στο περιβάλλον  
 Αναλυτικές αναφορές για τις περιβαλλοντικές και ενεργειακές επιδόσεις του οργανισμού και την ανταπόκριση στην κλιματική αλλαγή  
 Εκτίμηση των επιπτώσεων και των ευκαιριών που προκύπτουν από την κλιματική αλλαγή για κλάδους της ελληνικής οικονομίας  
 Εκτίμηση των θετικών και αρνητικών επιδράσεων των χρηματοδοτήσεων του Ομίλου στη βιώσιμη ανάπτυξη της χώρας  
 Ενεργός συμμετοχή σε διεθνείς πρωτοβουλίες και σε ειδικές ομάδες εργασίας για την αειφόρο τραπεζική  
 Συμμετοχή σε πρωτοβουλίες για διερεύνηση δυνατοτήτων ενσωμάτωσης της βιοποικιλότητας στις αποφάσεις του Ομίλου  
 Υιοθέτηση και εφαρμογή Πολιτικής για την Αειφόρο Ανάπτυξη  
 Υλοποίηση "Project Future" για την ενίσχυση της απασχόλησης των νέων στην αγορά εργασίας  
 Δράσεις Εθελοντισμού  
 Παροχή ερευνητικής υποστήριξης στο πλαίσιο ευρωπαϊκών και συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων

## Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας

### Πώς αλληλεπιδρούμε;

Δελτία και συνεντεύξεις τύπου  
 Επικοινωνία μέσω του γραφείου Τύπου της Τράπεζας  
 Μέσα κοινωνικής δικτύωσης

### Ποιες οι προσδοκίες τους;

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

### Ποια η ανταπόκρισή μας;

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

## Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις

### Πώς αλληλεπιδρούμε;

Συνέδρια και συναντήσεις με εκπροσώπους ΜΚΟ  
 Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης & Δραστηριοτήτων  
 Ιστοσελίδα Ομίλου  
 Συνέργεια για την υποστήριξη δράσεων κοινού ενδιαφέροντος που αφορούν το περιβάλλον

### Ποιες οι προσδοκίες τους;

Μείωση περιβαλλοντικών, ενεργειακών και κοινωνικών επιπτώσεων από τη λειτουργία του Ομίλου  
 Ανάπτυξη καινοτόμων λύσεων για βιοποικιλότητα και επιχειρηματικότητα και ενίσχυση του κοινωνικού ιστού  
 Υποστήριξη περιβαλλοντικών δράσεων

---

**Ποια η ανταπόκρισή μας;**


---

Υποστήριξη περιβαλλοντικών, πολιτιστικών και κοινωνικών δράσεων

Προγράμματα εθελοντισμού

Στήριξη ευπαθών ομάδων

Εφαρμογή Περιβαλλοντικής και Ενεργειακής Πολιτικής μέσω σχετικών προγραμμάτων και μέσω περιβαλλοντικής ενημέρωσης των εργαζομένων, με στόχο τη μείωση των επιπτώσεων στο περιβάλλον

---

## Προμηθευτές

---

**Πώς αλληλεπιδρούμε;**


---

Ηλεκτρονική πλατφόρμα διαχείρισης προμηθειών και προμηθευτών, ως βασικό κανάλι επικοινωνίας/ συνεργασίας με τους προμηθευτές (πχ. Πρόσκληση/ συμμετοχή σε διαγωνιστική διαδικασία ή διαπραγμάτευση, διαχείριση συμβάσεων, παραγγελιών και τιμολογίων, επικαιροποίηση καταλόγου προμηθευτών, feedback στην περίπτωση αρνητικής αξιολόγησης απόδοσης συνεργασίας, κ.ά.)

---

**Ποιες οι προσδοκίες τους;**


---

Διαφάνεια και αποτελεσματικότητα στις δομές διακυβέρνησης και λειτουργίας του Οργανισμού, καθώς και στις διαδικασίες αξιολόγησης και επιλογής συνεργατών και προμηθευτών

Έγκαιρη εξόφληση των παρεχόμενων υπηρεσιών

---

**Ποια η ανταπόκρισή μας;**


---

Διασφάλιση διαφάνειας μέσω της χρήσης της ηλεκτρονικής πλατφόρμας διαχείρισης προμηθειών και προμηθευτών. Αξιολόγηση δικαιολογητικών στις νέες αναθέσεις

Διαφάνεια στον τρόπο λειτουργίας μέσω της Εφαρμογής Πολιτικής Προμηθειών και της τήρησης σχετικών Διαδικασιών

Αξιολόγηση Προσφορών βάσει συμφωνημένων κριτηριών. Σταδιακή ένταξη ESG κριτηρίων στις διαδικασίες προμηθειών

Εξασφάλιση πλήρους συμμόρφωσης των Προμηθευτών με το Κανονιστικό Πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία της Τράπεζας

Τήρηση ανθρωπίνων δικαιωμάτων, εργατικής νομοθεσίας, διασφάλιση μη ύπαρξης σύγκρουσης συμφερόντων, μη καταδίκης των υποψήφιων προμηθευτών για αδικήματα διαφθοράς, δωροδοκίας κ.ά.

Προμήθεια περιβαλλοντικά πιστοποιημένων αναλώσιμων προϊόντων/προμηθειών, όπου είναι τεchnοοικονομικά εφικτό

Επιλογή τοπικών/εγχώριων προμηθευτών, όπου είναι δυνατό

---