ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ
2014

Για τη συγκέντρωση των στοιχείων που παρουσιάζονται στην Ετήσια Έκθεση 2014 συνεργάστηκαν όλες οι μονάδες της Τράπεζας Πειραιώς και οι θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Concept & Σχεδιασμός: MNP
Φωτογράφιση & Επεξεργασία Φωτογραφιών: Μάριος Θεολόγης - Math Studio
Υλοποίηση, Σελιδοποίηση & Επιμέλεια Παραγωγής: EZ-dot
Εκτύπωση: Pressious Arvanitidis

Αθήνα, Μάιος 2015

Η Ετήσια Έκθεση 2014 της Τράπεζας Πειραιώς τυπώθηκε σε χαρτί Munken Polar, που παράχθηκε με φιλικές προς το περιβάλλον διαδικασίες.

ΜΕΙΓΜΑ
Χαρτί, από υπεύθυνες πηγές
FSC® C101658

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

Η Ετήσια Έκθεση 2014 της Τράπεζας Πειραιώς είναι διαθέσιμη:
στη διεύθυνση *www.piraeusbankgroup.com/el/investors/financials/annual-reports*
και ως Application για iOS & Android tablets στο «Piraeus Group Kiosk».

Αντίτυπα της Έκδοσης διατίθενται από τον Επιχειρηματικό Σχεδιασμό & IR Ομίλου:
Αμερικής 4, 105 64, Αθήνα, T: 210 3335026
Investor_Relations@piraeusbank.gr

Τελευταία ημερομηνία ενημέρωσης των στοιχείων της Ετήσιας Έκθεσης: 6 Μαΐου 2015

Έχει πολύ ενδιαφέρον το να κοιτάζει κανείς την κορυφή, αλλά ακόμη μεγαλύτερο ενδιαφέρον έχει το να παρατηρεί τι οδηγεί σε αυτή. Ποια είναι αυτά τα στοιχεία που ενώνονται για να σχηματίσουν τον δρόμο προς τα πάνω. Πώς ισορροπούν μεταξύ τους, ποιος τα τοποθετεί, πώς το ένα επιδρά στο άλλο, τι χειρισμοί χρειάζονται, πόσοι άνθρωποι, πόση ευελιξία, πόση δυναμική, πόση έμπνευση. Γιατί, η κάθε κορυφή είναι το αποτέλεσμα, η κατάληξη πολλών μικρών πραγμάτων που συνθέτουν τη μεγάλη εικόνα. Που συνθέτουν τη μεγάλη τράπεζα. Αν παρατηρήσει κανείς προσεκτικά, θα δει πως ακόμη και το σχήμα του αριθμού 1 δεν είναι τυχαίο, ότι χαρακτηρίζεται από μια γραμμή που στηρίζεται σε μια παύλα, για να ανεβεί μετά ψηλά και να καταλήξει σε μια μικρή κορυφή. Ή μια μεγάλη.

ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΔΙΑΔΡΟΜΗ

ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΔΙΑΔΡΟΜΗ

1916-1975
Τα πρώτα χρόνια

- **1916**, έτος ίδρυσης της Τράπεζας Πειραιώς.
- **1918**, οι μετοχές της Τράπεζας Πειραιώς εισάγονται στο Χρηματιστήριο Αθηνών.
- **1963**, η Τράπεζα Πειραιώς εντάσσεται στον Όμιλο της Εμπορικής Τράπεζας της Ελλάδος.
- **1975**, η Τράπεζα Πειραιώς, στο πλαίσιο του Ομίλου της Εμπορικής Τραπέζας της Ελλάδος, περνά υπό κρατικό έλεγχο.

1991-1999
Ανάπτυξη και δημιουργία «κρίσιμης μάζας»

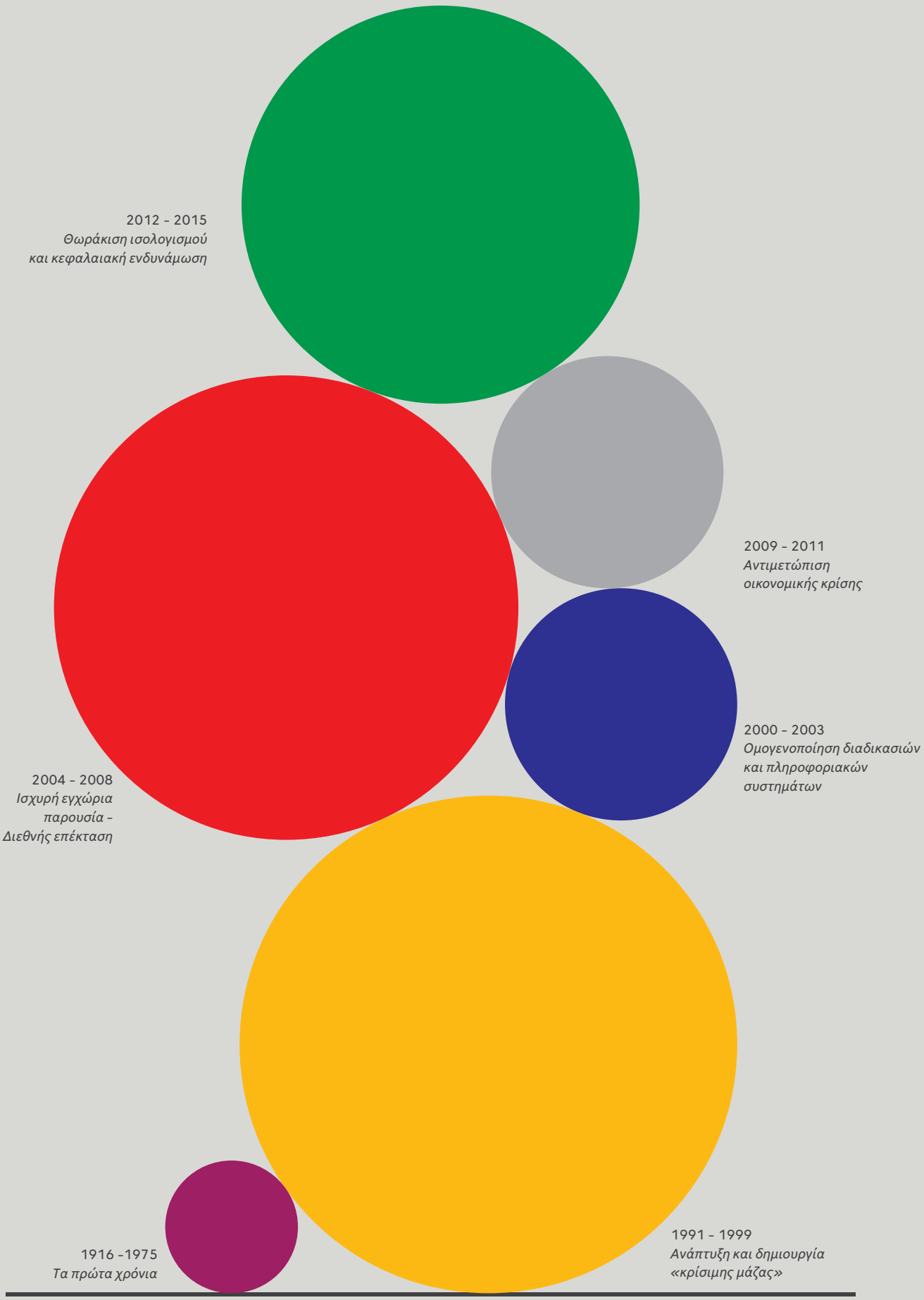
- **1991**, ιδιωτικοποίηση της Τράπεζας Πειραιώς.
- **1992**, έτος αναδιοργάνωσης, εξυγίανσης και ανάπτυξης. Συμμετοχή στην Ιδιωτική Επενδυτική ΑΕΕΧ, η οποία το 1995 μετονομάστηκε σε Πειραιώς Επενδυτική.
- **1993**, ίδρυση των εταιρειών Πειραιώς Leasing, Πειραιώς ΑΕΔΑΚ και Πειραιώς Ασφαλιστικής Πρακτορειακής.
- **1996**, ίδρυση της Tirana Bank στην Αλβανία.
- **1997**, απορρόφηση των στοιχείων ενεργητικού και παθητικού της Chase Manhattan Bank στην Αθήνα. Αγορά του 30% της Σίγμα ΑΧΕ και συμφωνία για αγορά πρόσθετου 21%, που πραγματοποιήθηκε το 1998.
- **1998**, εξαγορά της Τράπεζας Μακεδονίας-Θράκης. Εξαγορά της Τράπεζας Credit Lyonnais Hellas. Συμφωνία εξαγοράς σημαντικού πακέτου της Xiosbank, η οποία ολοκληρώθηκε στις αρχές του 1999. Συμφωνία εξαγοράς του 56% της Marathon National Bank Νέας Υόρκης, η οποία ολοκληρώθηκε στα μέσα του 1999.
- **1999**, απορρόφηση των στοιχείων ενεργητικού και παθητικού της Τράπεζας National Westminster στην Ελλάδα. Λειτουργική και διοικητική ενοποίηση των τριών εμπορικών τραπεζών του Ομίλου (Πειραιώς, Μακεδονίας-Θράκης και Xiosbank). Συμφωνία εξαγοράς της Pater Credit Bank στη Ρουμανία, η οποία εντάχθηκε στον Όμιλο τον Απρίλιο του 2000 και μετονομάστηκε σε Piraeus Bank Romania. Ίδρυση καταστήματος στο Λονδίνο.

2000-2003
Ομογενοποίηση διαδικασιών και πληροφοριακών συστημάτων

- **2000**, ολοκλήρωση της συγχώνευσης, με απορρόφηση των Xiosbank και Μακεδονίας-Θράκης από την Τράπεζα Πειραιώς. Ανάληψη εκμετάλλευσης του Μεγάρου του Μετοχικού Ταμείου Στρατού από τη θυγατρική PICAR. Δημιουργία της winbank, της 1ης ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής τραπεζικής πλατφόρμας στην Ελλάδα.
- **2001**, ολοκλήρωση αναδιοργάνωσης στους τομείς διαχείρισης ενεργητικού και επενδυτικής τραπεζικής, με: συγχώνευση των ομοειδών αμοιβαίων κεφαλαίων και απορρόφηση των Xios Χρηματιστηριακής και Μακεδονίας-Θράκης Χρηματιστηριακής από τη Σίγμα ΑΧΕΠΕΥ. Πώληση της Τράπεζας Πειραιώς Prime Bank και απορρόφηση μέρους του ενεργητικού της και των πελατών της από την Τράπεζα Πειραιώς. Συμφωνία εξαγοράς της ETBAbank. Διεύρυνση των μεριδίων αγοράς του Ομίλου στις τραπεζικές εργασίες και στην αγορά του leasing και της διαχείρισης περιουσίας τρίτων.
- **2002**, ολοκλήρωση εξαγοράς του 57,8% της ETBAbank.
- **2003**, συγχώνευση με απορρόφηση της ETBAbank από την Τράπεζα Πειραιώς, της Πειραιώς Επενδυτικής από την Ελληνική Εταιρεία Επενδύσεων Χαρτοφυλακίου και της ETBA Leasing από την Πειραιώς Leasing.

2004-2008
Ισχυρή εγχώρια παρουσία - Διεθνής επέκταση

- **2004**, εξαγορά της Interbank of New York από τη θυγατρική Marathon Banking Corporation και συγχώνευση με απορρόφηση από τη Marathon Bank. Συγχώνευση με απορρόφηση της Δεβλέτογλου ΑΧΕΠΕΥ από τη Σίγμα ΑΧΕΠΕΥ, της ΕΤΒΑ Πρακτορειακής από την Πειραιώς Πρακτορειακή και απορρόφηση των εταιρειών Πειραιώς Finance, Πειραιώς Συμβουλευτική Επενδύσεων και Πειραιώς Επιχειρηματικών Συμμετοχών από την Τράπεζα Πειραιώς.
- **2005**, εξαγορά του 99,7% της βουλγαρικής Piraeus Eurobank AD (μετονομάστηκε σε Piraeus Bank Bulgaria AD). Εξαγορά του 80% της σερβικής Piraeus Atlas Banka AD (μετονομάστηκε σε Piraeus Bank Beograd AD). Εξαγορά του 69,3% της Egyptian Commercial Bank και αύξηση του ποσοστού σε 87,97% τον Αύγουστο του ίδιου έτους (μετονομάστηκε σε Piraeus Bank Egypt).


2012 – 2015
Θωράκιση ισολογισμού
και κεφαλαιακή ενδυνάμωση
2009 – 2011
Αντιμετώπιση
οικονομικής κρίσης
2000 – 2003
Ομογενοποίηση διαδικασιών
και πληροφοριακών
συστημάτων
2004 – 2008
Ισχυρή εγχώρια
παρουσία –
Διεθνής επέκταση
1991 – 1999
Ανάπτυξη και δημιουργία
«κρίσιμης μάζας»
1916 –1975
Τα πρώτα χρόνια

- **2006**, συγχώνευση και λειτουργική ενοποίηση καταστημάτων Τράπεζας Πειραιώς στη Βουλγαρία με την Piraeus Bank Bulgaria.
- **2007**, εξαγορά υπολοίπου ποσοστού Πειραιώς ΑΕΠΕΥ (20%). Εξαγορά της AVIS στην Ελλάδα. Εξαγορά της International Commerce Bank στην Ουκρανία (μετονομάστηκε σε JSC Piraeus Bank ICB). Εξαγορά του δικτύου καταστημάτων της Arab Bank στην Κύπρο. Χρονική επέκταση της συνεργασίας με τον διεθνή Όμιλο ING στον τομέα των τραπεζοασφαλειών στην Ελλάδα. Ολοκλήρωση της Αύξησης Μετοχικού Κεφαλαίου (ΑΜΚ) της Τράπεζας, κατά €1,35 δισ., με καταβολή μετρητών.
- **2008**, δημιουργία της Τράπεζας Πειραιώς (Κύπρου) Λτδ. Αύξηση της συμμετοχής (100%) στην Πειραιώς Χρηματοδοτικές Μισθώσεις ΑΕ και έναρξη διαδικασίας διαγραφής της Χρηματοδοτικές Μισθώσεις ΑΕ από το ΧΑ (ολοκληρώθηκε 27.01.2009).

2009–2011
Αντιμετώπιση οικονομικής κρίσης

- **2009**, έκδοση προνομιούχων μετοχών χωρίς ψήφο, ύψους €370 εκατ., υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου (Νόμος 3723/2008). Συμφωνία για 10ετή αποκλειστική συνεργασία στον κλάδο γενικών ασφαλειών με τη Victoria AEEZ, θυγατρική της Ergo International και μέλος του Ομίλου Munich Re. Συγχώνευση των θυγατρικών του Ομίλου Avis και Best Leasing.
- **2010**, δημιουργία της winbank Direct (*www.winbankdirect.gr*), του 1ου online καναλιού πώλησης τραπεζικών προϊόντων στην Ελλάδα.
- **2011**, ολοκλήρωση ΑΜΚ ύψους €0,8 δισ. Έκδοση πρόσθετων προνομιούχων μετοχών χωρίς ψήφο, ύψους €380 εκατ., υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου, στο πλαίσιο του Ν. 3723/2008. Συμμετοχή στο Πρόγραμμα Ανταλλαγής Ομολόγων Ελληνικού Δημοσίου (PSI) με το σύνολο των επιλέξιμων τίτλων ύψους €7,7 δισ.: η συνολική σχετική απομείωση που αναγνωρίστηκε στη χρήση 2011 ανήλθε στα €5,9 δισ. προ φόρων.

2012–2015
Θωράκιση ισολογισμού και κεφαλαιακή ενδυνάμωση

- **2012**, απόκτηση του «υγιούς τμήματος» (επιλεγμένα στοιχεία ενεργητικού-παθητικού) της υπό ειδική εκκαθάριση Αγροτικής Τράπεζας της Ελλάδος ΑΕ. Πώληση της συμμετοχής (98,8%) στη Marathon Banking Corporation στην Investors Bancorp Inc. Απόκτηση του συνολικού ποσοστού συμμετοχής της Societe Generale (99,1%) στη Geniki Bank. Συμμετοχή στο Πρόγραμμα Επαναγοράς Ομολόγων για τη μείωση του δημοσίου χρέους.
- **2013**, 26 Μαρτίου: απόκτηση των καταθέσεων, δανείων, καταστημάτων και ανθρώπινου δυναμικού στην Ελλάδα της Τράπεζας Κύπρου, της Cyprus Popular Bank και της Ελληνικής Τράπεζας, συμπεριλαμβανομένων των δανείων και καταθέσεων των θυγατρικών τους στην Ελλάδα (εταιρειών leasing και factoring, και Επενδυτική Τράπεζα Ελλάδος-IBG).
  18 Απριλίου: υπογραφή συμφωνίας πώλησης του ποσοστού συμμετοχής (93,27%) της Τράπεζας Πειραιώς στο μετοχικό κεφάλαιο της ATEbank Romania έναντι €10,3 εκατ. Η πώληση ολοκληρώθηκε στις 18.12.2013.
  21 Απριλίου: υπογραφή συμφωνίας με τη Millennium BCP για την απόκτηση του μετοχικού κεφαλαίου της Millennium Bank Ελλάδος. Η συναλλαγή ολοκληρώθηκε στις 19.06.2013.
  11-25 Ιουνίου: υλοποίηση Αύξησης Μετοχικού Κεφαλαίου για την άντληση συνολικού ύψους €8,429 δισ., που αποφασίστηκε από τη ΓΣ των μετόχων στις 23.04.2013 και την απόφαση ΔΣ της 29.05.2013.
  23 Ιουνίου: ενοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων της πρώην ATEbank στο ενιαίο περιβάλλον των συστημάτων πληροφορικής της Τράπεζας Πειραιώς.
  14 Ιουλίου: ενοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων της Ελληνικής Τράπεζας.
  28 Οκτωβρίου: ενοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων της Τράπεζας Κύπρου.
  17 Νοεμβρίου: ενοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων της Cyprus Popular Bank.
  8 Δεκεμβρίου: νομική συγχώνευση και ενοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων της Millennium Bank Ελλάδας στο ενιαίο περιβάλλον των συστημάτων πληροφορικής του Ομίλου, ολοκληρώνοντας την ένταξη όλων των τραπεζικών δραστηριοτήτων που είχαν αποκτηθεί από την Τράπεζα Πειραιώς πλην της Γενικής Τράπεζας.
- **2014**, 18 Μαρτίου: ολοκλήρωση έκδοσης και διάθεσης στις διεθνείς αγορές 3ετούς ομολόγου κύριου χρέους ποσού €0,5 δισ., για την άντληση μεσοπρόθεσμης ρευστότητας.
  10 Απριλίου: ολοκλήρωση Αύξησης Μετοχικού Κεφαλαίου της Τράπεζας με άντληση κεφαλαίων ύψους €1,75 δισ. με καταβολή μετρητών, με έκδοση νέων κοινών ονομαστικών μετοχών και κατάργηση του δικαιώματος προτίμησης των παλαιών μετόχων.
  21 Μαΐου: αποπληρωμή προνομιούχων μετοχών Ελληνικού Δημοσίου €750 εκατ. (Ν. 3723/2008).
  Αύγουστος: η Τράπεζα ανακοίνωσε τη συμφωνία πώλησης του 100% του μετοχικού κεφαλαίου της ΑΤΕ Ασφαλιστικής στην ERGO Insurance Group, θυγατρική της Munich Re.
  Οκτώβριος: ανακοινώθηκαν τα αποτελέσματα της Συνολικής Αξιολόγησης ("Comprehensive Assessment") που διενεργήθηκε από την ΕΚΤ σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών και την Τράπεζα της Ελλάδος. Υπό την προσέγγιση του Δυναμικού Ισολογισμού, η Τράπεζα Πειραιώς πέρασε με επιτυχία εμφανίζοντας κεφαλαιακό δείκτη Common Equity Tier 1 ("CET1") 11,4% στο βασικό σενάριο και 6,7% στο δυσμενές σενάριο.
  Νοέμβριος: εγκρίθηκε η συγχώνευση της Τράπεζας Πειραιώς με τη Γενική Τράπεζα της Ελλάδος ΑΕ, με εξαγορά της τελευταίας από την πρώτη, ενώ ολοκληρώθηκε με απόλυτη επιτυχία το έργο της ενοποίησης των συστημάτων της Γενικής Τράπεζας, με το ενιαίο περιβάλλον των συστημάτων πληροφορικής του Ομίλου Πειραιώς.
- **2015**, Απρίλιος: η Τράπεζα Πειραιώς ανακοίνωσε την απόκτηση του «υγιούς» τμήματος της Πανελλήνιας Τράπεζας.

ΣΤΟΧΟΙ

Κύριοι άξονες της πολιτικής του Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς σε μεσοπρόθεσμο ορίζοντα είναι η διασφάλιση ικανοποιητικής ρευστότητας, κεφαλαιακής επάρκειας και ποιότητας δανείων παράλληλα με την επίτευξη υψηλής αποτελεσματικότητας και ικανοποιητικής απόδοσης ιδίων κεφαλαίων. Ταυτόχρονα, πρωταρχικής βαρύτητας επιδίωξη της Τράπεζας είναι η διασφάλιση της χρηματοοικονομικής θέσης της και η μεγιστοποίηση της συμβολής της στην επανεκκίνηση και την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της ελληνικής οικονομίας.

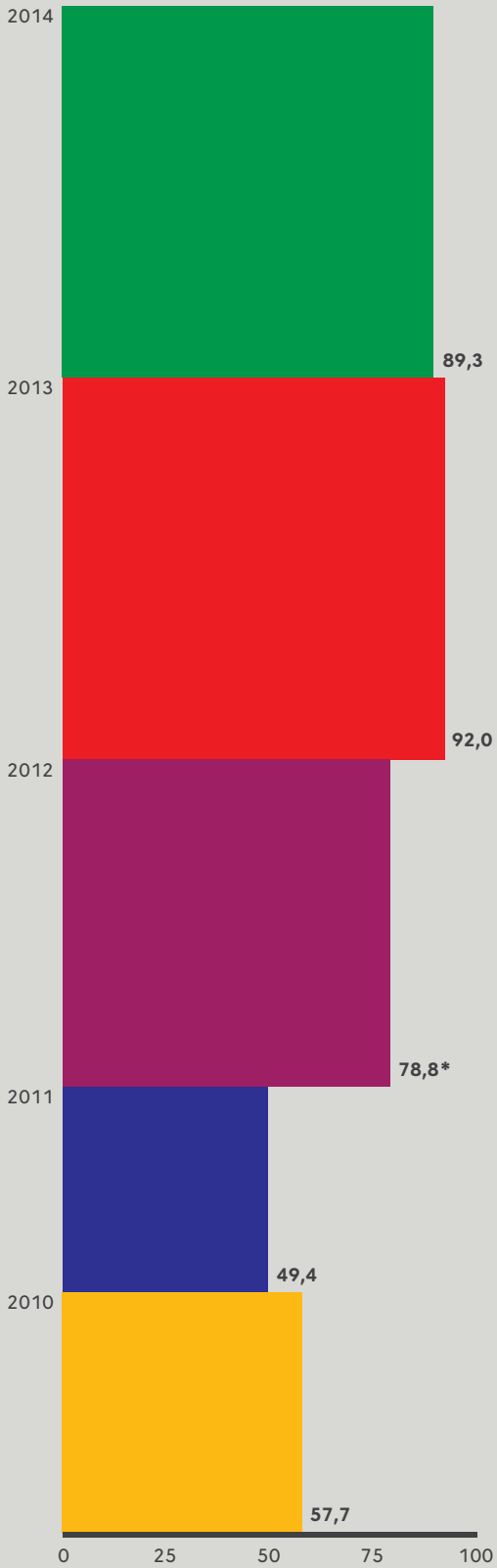
Η Τράπεζα Πειραιώς θα συνεχίσει να εστιάζει στις μεσαίες και μικρές επιχειρήσεις, στον αγροτικό τομέα, καθώς και στη λιανική τραπεζική, αξιοποιώντας τόσο το δίκτυο καταστημάτων της στην Ελλάδα και στο εξωτερικό όσο και τα εναλλακτικά δίκτυα ηλεκτρονικής τραπεζικής. Σημαντική είναι επιπλέον η συμβολή της Τράπεζας στη χρηματοδότηση μεγάλων επιχειρήσεων και έργων υποδομής.

ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

- Δραστηριοποίηση τόσο στην Ελλάδα, με ηγετική θέση στην αγορά, όσο και σε 9 άλλες χώρες, εκ των οποίων 5 μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- 1.175 καταστήματα[1], εκ των οποίων τα 803 στην Ελλάδα και τα υπόλοιπα 372 στο εξωτερικό.
- 21.244 εργαζόμενοι[1], 15.539 στην Ελλάδα και 5.705 στο εξωτερικό: ανθρώπινο δυναμικό νέο σε ηλικία (39 έτη μέσος όρος ηλικίας), εξοικειωμένο με την τεχνολογία, άρτια εκπαιδευμένο, ευέλικτο ως προς την υιοθέτηση νέων μεθόδων και πρακτικών.
- Πρωτοπορία στα θέματα ενίσχυσης της αγροτικής και πράσινης επιχειρηματικότητας.
- Πρωτοπορία στο πεδίο της φιλικής προς το περιβάλλον και τους χρήστες ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω της ολοκληρωμένης πλατφόρμας web banking της winbank.
- 6 εκατ. πελάτες[1] στην Ελλάδα και στις λοιπές χώρες δραστηριότητας του Ομίλου.
- Σταθερά μεταξύ των πρώτων σε κατάταξη τραπεζών στην Ελλάδα ως προς την ικανοποίηση και την αφοσίωση των πελατών.
- Προσφορά στην κοινωνία, στο περιβάλλον και στον πολιτισμό μέσω συστηματοποιημένου πλαισίου δράσεων και πρωτοβουλιών.

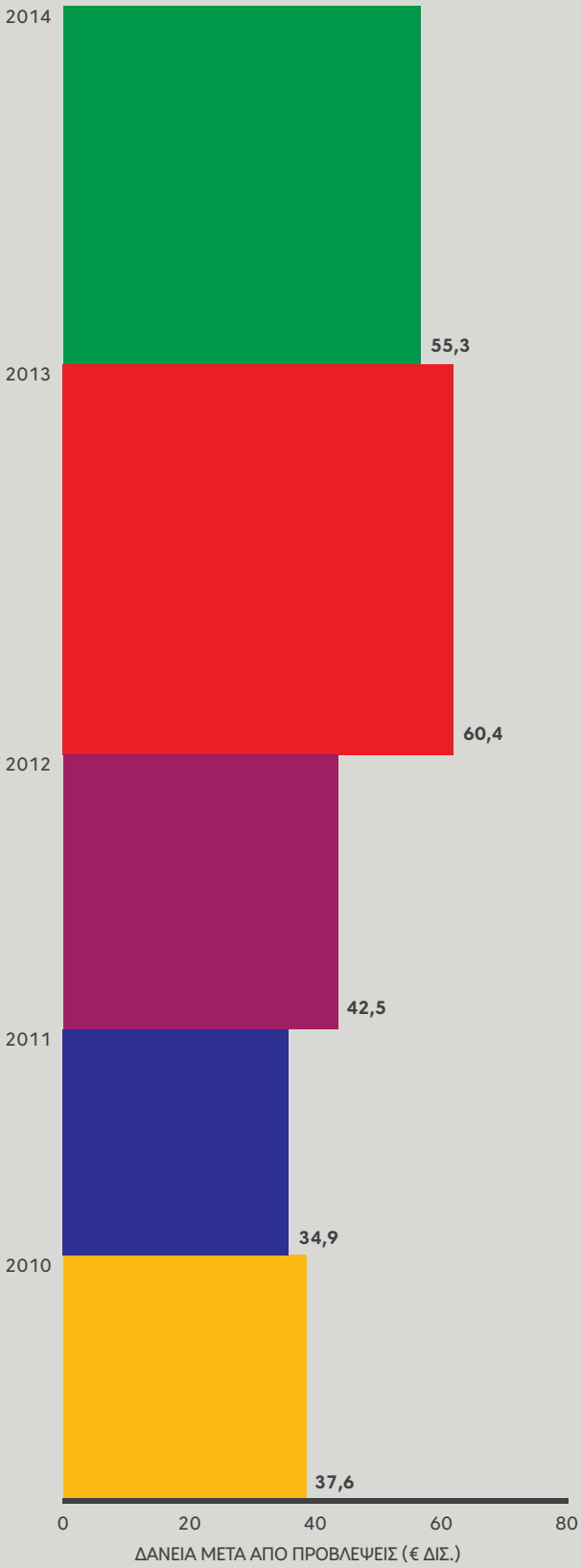
1 Στοιχεία 31ης Δεκεμβρίου 2014.

ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ ΟΜΙΛΟΥ (€ ΔΙΣ.)



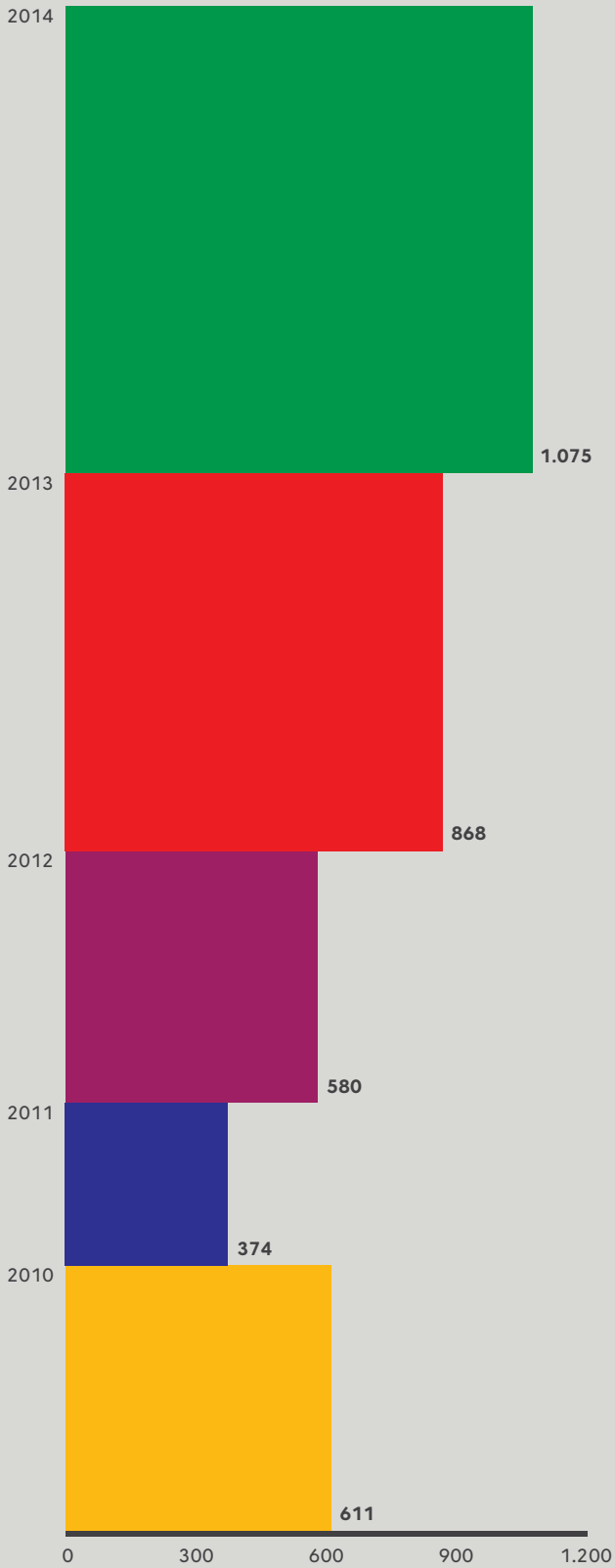
* Pro-forma για την αύξηση €8,4 δισ.

ΔΑΝΕΙΑ ΜΕΤΑ ΑΠΟ ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ ΟΜΙΛΟΥ (€ ΔΙΣ.)



Από το υπόλοιπο δανείων 2012-2014 εξαιρείται το εποχικό δάνειο ΟΠΕΚΕΠΕ.

ΠΡΟ ΠΡΟΒΛΕΨΕΩΝ ΚΕΡΔΗ ΟΜΙΛΟΥ (€ ΕΚΑΤ.)



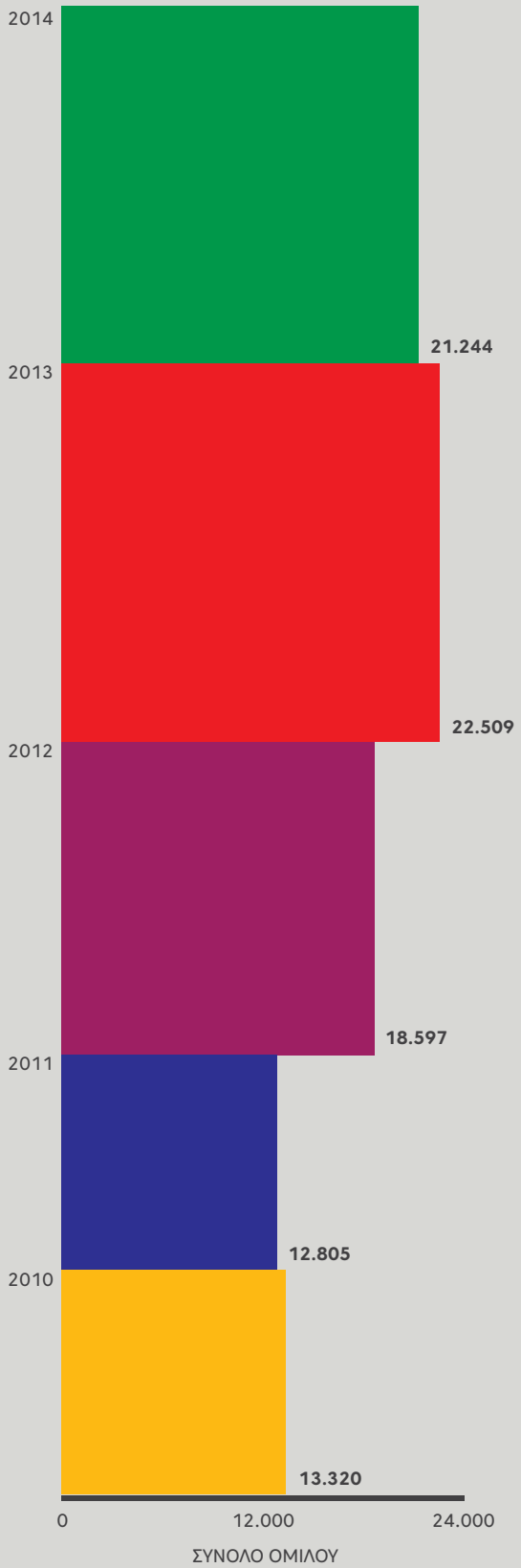
Στα στοιχεία 2012-2014 εξαιρούνται έκτακτα αποτελέσματα που συνδέονται με τις εξαγορές.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ ΟΜΙΛΟΥ (€ ΕΚΑΤ.)

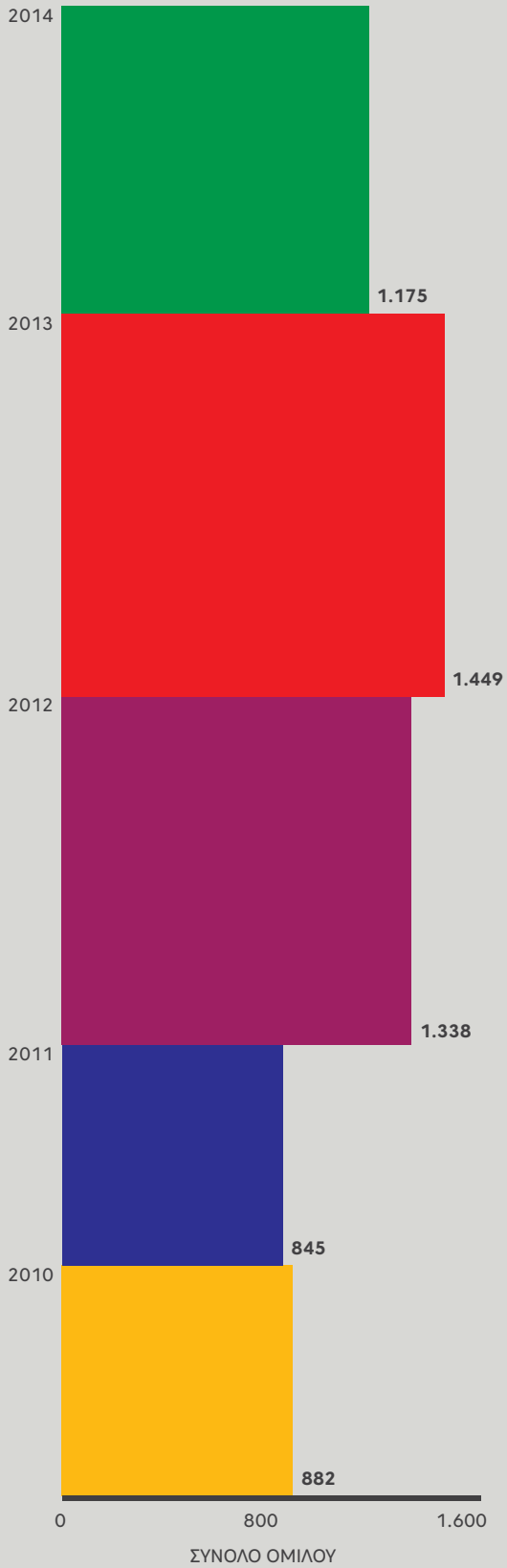
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΞΟΔΑ ΟΜΙΛΟΥ (€ ΕΚΑΤ.)

Στα στοιχεία 2012-2014 εξαιρούνται έκτακτα αποτελέσματα που συνδέονται με τις εξαγορές.

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ



ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ (ποσά € εκατ.)

Επιλεγμένα Μεγέθη Ισολογισμού	31.12.14	31.12.13	ΜΕΤΑΒΟΛΗ
Ενεργητικό	89.290	92.010	-3%
Καταθέσεις	54.831	54.279	1%
Δάνεια προ Προβλέψεων και Προσαρμογών[1]	72.983	76.114	-4%
Σωρευμένες Προβλέψεις[1]	(15.840)	(13.748)	15%
Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων	**7.322**	**8.543**	**-14%**

Επιλεγμένα Αποτελέσματα	12μηνο 2014	12μηνο 2013	ΜΕΤΑΒΟΛΗ
Καθαρά Έσοδα Τόκων	2.000	1.662	20%
Καθαρά Έσοδα Προμηθειών	333	287	16%
Αποτελέσματα Εμπορ. & Επενδ. Χαρτοφυλακίου	(29)	147	-
Λοιπά Έσοδα & Έσοδα από Μερίσματα[2]	220	3.850	-
Σύνολο Καθαρών Λειτουργικών Εσόδων	**2.524**	**5.945**	**-58%**
- εκ των οποίων Έκτακτα Αποτελέσματα[3]	0	3.810	-
Δαπάνες Προσωπικού	(772)	(885)	-13%
Γενικά Διοικητικά Έξοδα	(604)	(626)	-3%
Αποσβέσεις	(157)	(127)	24%
Σύνολο Λειτουργικών Εξόδων	**(1.533)**	**(1.637)**	-6%
- εκ των οποίων Έκτακτα Έξοδα Ενοποίησης[4]	(165)	(233)	-
Κέρδη Προ Φόρων και Προβλέψεων (ΚΠΦΠ)	**991**	**4.308**	-
Έσοδα Συμμετοχών σε Συγγενείς Εταιρείες	5	(29)	-
Απομείωση Αξίας Δανείων [2]	(3.757)	(2.218)	69%
Απομείωση Λοιπών Στοιχείων Ενεργητικού & Λοιπές Προβλέψεις	(286)	(314)	-9%
Αποτελέσματα προ Φόρων	**(3.047)**	**1.748**	**-**
Φόρος Εισοδήματος	1.068	769	39%
Κέρδη / Ζημίες Αναλογούντα στους Μετόχους	**(1.972)**	**2.532**	**-**
Αποτέλεσμα Διακοπτόμενων Δραστηριοτήτων	7	30	-

[1] Στα δάνεια 31.12.2013 και 31.12.2014 περιλαμβάνεται εποχικό δάνειο προς τον ΟΠΕΚΕΠΕ ύψους €1,9 δισ. και €1,8 δισ. αντίστοιχα για την καταβολή της ευρωπαϊκής στήριξης στους αγρότες, που αποπληρώθηκαν τον Φεβρουάριο 2014 και 2015 αντίστοιχα.
[2] Το 2014 περιλαμβάνει έσοδο €39 εκατ. που αφορά θετική προσαρμογή σε εξαγοραζόμενα δάνεια στα λοιπά έσοδα και στο έξοδο προβλέψεων αντίστοιχα.
[3] Έκτακτο αποτέλεσμα το 2013 η αρνητική υπεραξία λόγω εξαγορών.
[4] Έκτακτα έξοδα το 2013 και 2014 λόγω κυρίως ενοποίησης εξαγορών και προγράμματος αποχώρησης προσωπικού.

ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΕΔΡΟΥ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΜΕΤΟΧΟΥΣ

ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΕΔΡΟΥ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΜΕΤΟΧΟΥΣ

ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ

Το 2014, η παγκόσμια οικονομία συνέχισε να αναπτύσσεται με τον ίδιο περίπου ρυθμό (3,3%) σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος. Για το 2015, αναμένεται ελαφρά επιτάχυνση του ρυθμού ανάπτυξης της παγκόσμιας οικονομίας στο 3,5%, καθώς ο ρυθμός μεγέθυνσης στις ανεπτυγμένες οικονομίες εκτιμάται ότι θα ενισχυθεί στο 2,4% από 1,8% το 2014, ενώ στις αναδυόμενες οικονομίες αναμένεται να μειωθεί οριακά στο 4,3% από 4,4%. Στην Ευρωζώνη ο ρυθμός ανάπτυξης αναμένεται να ανέλθει στο 1,5% (από 0,9% το 2014), κυρίως λόγω θετικής επίδρασης από τη χαλάρωση της νομισματικής πολιτικής της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (ΕΚΤ).

Οι ενέργειες των Κεντρικών Τραπεζών αναμένεται να επηρεάσουν σημαντικά τις οικονομικές εξελίξεις και κατά τη διάρκεια του 2015. Ειδικά για την Ευρωζώνη, κατά το 2014 η ΕΚΤ μείωσε το βασικό επιτόκιό της στο 0,05% και αποφάσισε την πραγματοποίηση στοχευμένων πράξεων μακροχρόνιας αναχρηματοδότησης (TLTROs), με σκοπό την ενίσχυση της χρηματοδότησης της πραγματικής οικονομίας. Στις αρχές του 2015, η ΕΚΤ προχώρησε σε περαιτέρω χαλάρωση της νομισματικής πολιτικής της, αποφασίζοντας την αύξηση του ισολογισμού της μέσω της αγοράς τίτλων (στους οποίους περιλαμβάνονται τα κρατικά ομόλογα) ύψους €60 δισ. σε μηνιαία βάση, από τον Μάρτιο 2015 έως τον Σεπτέμβριο 2016, προκειμένου να επανέλθει ο πληθωρισμός κάτω και πλησίον του 2%. Το συγκεκριμένο πρόγραμμα μπορεί να επεκταθεί και πέραν του Σεπτεμβρίου 2016 στην περίπτωση που δεν επιτευχθεί ο στόχος του πληθωρισμού. Συνεπώς, έως τα τέλη του 2016, η νομισματική πολιτική της ΕΚΤ αναμένεται να παραμείνει χαλαρή, εκτίμηση που επιβεβαιώνεται και από τις προβλέψεις για την εξέλιξη του πληθωρισμού τόσο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (ΕΕ) όσο και της ΕΚΤ (στο 0,0% το 2015, 1,5% για το 2016 και 1,8% για το 2017).

ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΣΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Στη διάρκεια του 2014 άρχισαν να διαφαίνονται σημάδια σταθεροποίησης της ελληνικής οικονομίας, ενώ πραγματοποιήθηκε έκδοση δύο ομολόγων 3ετούς και 5ετούς διάρκειας για πρώτη φορά από τον Απρίλιο 2010, παράλληλα με ομολογιακές εκδόσεις και των 4 συστημικών τραπεζών.

Σε σχέση με τους μακροοικονομικούς δείκτες, σημειώνεται ότι κατά το 2014 το πραγματικό ΑΕΠ κατέγραψε ανάκαμψη με ρυθμό 0,8%, ύστερα από μακρά περίοδο ύφεσης που ξεκίνησε το 2008

(σωρευτική μεταβολή -25,5%). Ο δείκτης τιμών καταναλωτή υποχώρησε κατά 1,3% το 2014 έναντι πτώσης 0,9% το 2013. Το 2014 το ποσοστό ανεργίας διατηρήθηκε σε υψηλό επίπεδο, ωστόσο από το 2ο τρίμηνο του έτους άρχισε να περιορίζεται ελαφρά. Πιο συγκεκριμένα, το 2014 το ποσοστό ανεργίας έφτασε κατά μέσο όρο το 26,5% έναντι 27,5% το 2013 (4ο τρίμηνο 2014: 26,1%). Στο πεδίο των δημοσίων οικονομικών, το 2014 δημιουργήθηκε πρωτογενές πλεόνασμα (0,4% επί του ΑΕΠ), ωστόσο η πτώση του ονομαστικού ΑΕΠ λόγω αποπληθωρισμού οδήγησε τον λόγο δημοσίου χρέους προς ΑΕΠ ελαφρά υψηλότερα (177%).

Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα, έχοντας ισχυροποιήσει τη θέση του κατά τη τελευταία διετία 2013-2014 με αυξήσεις μετοχικού κεφαλαίου, συμμετείχε επιτυχώς στη Συνολική Αξιολόγηση της ΕΚΤ, σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (ΕΒΑ) και την Τράπεζα της Ελλάδος (ΤτΕ), τα αποτελέσματα της οποίας δημοσιοποιήθηκαν στα τέλη Οκτωβρίου 2014.

Στις 4 Νοεμβρίου 2014, η ΕΚΤ ανέλαβε την αρμοδιότητα εποπτείας των τραπεζών στην Ευρωζώνη. Η ΕΚΤ ασκεί άμεση εποπτεία σε 120 σημαντικούς τραπεζικούς ομίλους, συμπεριλαμβανομένου και του Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς, οι οποίοι αντιπροσωπεύουν περίπου το 80% του συνολικού ενεργητικού του τραπεζικού τομέα στη ζώνη του ευρώ. Ο Ενιαίος Εποπτικός Μηχανισμός, ο οποίος αποτελεί τον έναν από τους τρεις πυλώνες της Ευρωπαϊκής Τραπεζικής Ένωσης (οι άλλοι δύο αφορούν τον «Ενιαίο Μηχανισμό Διευθέτησης» και το «Ενιαίο Σύστημα Εγγύησης Καταθέσεων») συνιστά ένα νέο σύστημα τραπεζικής εποπτείας, το οποίο αποτελείται από την ΕΚΤ και τις εθνικές αρμόδιες αρχές των συμμετεχουσών χωρών, με βασικό σκοπό να συμβάλλει στην ασφάλεια και την ευρωστία των τραπεζικών ιδρυμάτων, καθώς και στη σταθερότητα του ευρωπαϊκού χρηματοπιστωτικού συστήματος, διασφαλίζοντας την άσκηση συνεπούς εποπτείας.

Σε σχέση με τα βασικά μεγέθη της ελληνικής τραπεζικής αγοράς, σημειώνεται ότι το σύνολο των δανείων της ελληνικής αγοράς κινήθηκε αρνητικά το 2014 (-2% ετησίως), με περιορισμό της τάσης απομόχλευσης έναντι των προηγούμενων ετών. Η αντίστοιχη μεταβολή των καταθέσεων διαμορφώθηκε στο -2% το 2014. Το φαινόμενο των εκροών καταθέσεων που ξεκίνησε από τον Δεκέμβριο 2014 συνεχίσθηκε και στις αρχές 2015, τάση που αντισταθμίσθηκε από τα μέτρα διασφάλισης ρευστότητας εκ μέρους του Ευρωσυστήματος, το οποίο διαμορφώθηκε στα €107 δισ. στο τέλος Μαρτίου 2015, αναστρέφοντας την καθοδική πορεία σε όλη τη διάρκεια του 1ου 9μήνου 2014 (Σεπτέμβριος 2014 στα €43 δισ.). Παράλληλα, η απόφαση της ΕΚΤ στις 4 Φεβρουαρίου 2015 να μη δέχεται ως ενέχυρο για αναχρηματοδότηση τα ελληνικά κρατικά ομόλογα και τα ομόλογα με εγγύηση του Ελληνικού Δημοσίου μετά τις 11 Φεβρουαρίου 2015 οδήγησε εκ νέου τον ελληνικό τραπεζικό κλάδο στη σημαντική αύξηση χρηματοδότησης από τον μηχανισμό ELA, απόφαση που αναμένεται να επανεξετασθεί βάσει της επιτυχούς πορείας υλοποίησης του προγράμματος στήριξης της ελληνικής οικονομίας που παρατάθηκε έως τις 30.6.2015.

Σε σχέση με την ποιότητα ενεργητικού, επισημαίνεται ότι ο δείκτης καθυστερήσεων άνω των 90 ημερών της ελληνικής τραπεζικής αγοράς διαμορφώθηκε στο 34% (Σεπτέμβριος 2014) από 32% στο τέλος του 2013, ενώ ο δείκτης κάλυψης από σωρευμένες προβλέψεις αυξήθηκε στο 54% (Σεπτέμβριος 2014) από 49% στο τέλος του 2013. Τέλος, όσον αφορά την κεφαλαιακή επάρκεια, ο δείκτης κεφαλαίου κοινών μετοχών (Common Equity Tier 1) σε ενοποιημένη βάση βελτιώθηκε σημαντικά και ανήλθε σε 15,2% τον Σεπτέμβριο 2014 (από 12% στο τέλος 2013), ενώ ο συνολικός δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας έφθασε το 15,4% αντίστοιχα (από 13,4% στο τέλος 2013), κυρίως ως αποτέλεσμα των αυξήσεων μετοχικού κεφαλαίου των 4 συστημικών τραπεζών το 1ο 6μηνο 2014.

ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟΝ ΟΜΙΛΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Σε επιχειρησιακό επίπεδο, τα σημαντικότερα εταιρικά γεγονότα για τον Όμιλο Πειραιώς κατά τη διάρκεια του 2014, αλλά και έως τη δημοσίευση των οικονομικών καταστάσεων, ήταν τα ακόλουθα:

- στις 6 Μαρτίου 2014, η ΤτΕ δημοσίευσε τις κεφαλαιακές ανάγκες των ελληνικών τραπεζών, όπως προέκυψαν από τη διενεργηθείσα άσκηση προσομοίωσης που πραγματοποίησε με τη συνεργασία των συμβουλευτικών εταιρειών BlackRock Solutions και Rothschild. Η κεφαλαιακή απαίτηση για την Τράπεζα Πειραιώς υπολογίσθηκε στα €425 εκατ. στο βασικό σενάριο και €757 εκατ. στο δυσμενές σενάριο. Βασικοί παράγοντες που διαμόρφωσαν την κεφαλαιακή απαίτηση ήταν οι αναμενόμενες ζημίες έναντι πιστωτικού κινδύνου όχι μόνο για την περίοδο Ιουνίου 2013-Δεκεμβρίου 2016, αλλά και για τη συνολική διάρκεια ζωής του δανειακού χαρτοφυλακίου, με βάση την αξιολόγηση της ποιότητας αυτού που πραγματοποίησε η BlackRock, καθώς και σειρά υποθέσεων της ΤτΕ σχετικά με τη μελλοντική δημιουργία εσωτερικού κεφαλαίου, προσαρμόζοντας συντηρητικά όσα προέβλεπε το Σχέδιο Αναδιάρθρωσης της Τράπεζας,
- στις 18 Μαρτίου 2014, ολοκληρώθηκε η έκδοση και διάθεση στις διεθνείς αγορές 3ετούς ομολόγου κυρίου χρέους ποσού €500 εκατ. για την άντληση μεσοπρόθεσμης ρευστότητας. Το ομόλογο είναι σταθερού επιτοκίου και φέρει ετήσιο τοκομερίδιο 5%,
- στις 10 Απριλίου 2014, η Τράπεζα ανακοίνωσε την κάλυψη της αύξησης μετοχικού κεφαλαίου της ύψους €1,75 δισ. με καταβολή μετρητών, με έκδοση νέων κοινών ονομαστικών μετοχών και κατάργηση του δικαιώματος προτίμησης των παλαιών μετόχων. Οι νέες μετοχές διατέθηκαν μέσω δημόσιας προσφοράς στην Ελλάδα και μέσω διαδικασίας διεθνούς βιβλίου προσφορών (book building) σε θεσμικούς και άλλους ειδικούς επενδυτές στο εξωτερικό,
- στις 21 Μαΐου 2014, η Τράπεζα αποπλήρωσε στο Ελληνικό Δημόσιο το σύνολο των προνομιούχων μετοχών (Πυλώνας ΙΙ Ν 3723/2008) ύψους €750 εκατ. κυριότητάς του και έκδοσης της Τράπεζας,
- στις 30 Μαΐου 2014, το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας κατά τη συνεδρίασή του αποφάσισε την έναρξη των απαιτούμενων διαδικασιών συγχώνευσης με τη Γενική Τράπεζα της Ελλάδος ΑΕ με απορρόφηση αυτής από την Τράπεζα,
- στις 23 Ιουλίου 2014, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ανακοίνωσε την έγκριση του Σχεδίου Αναδιάρθρωσης της Τράπεζας, όπως αυτό υποβλήθηκε στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Γενική Διεύθυνση Ανταγωνισμού) από το Υπουργείο Οικονομικών στις 19.06.14. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή σημείωσε ότι το Σχέδιο Αναδιάρθρωσης της Τράπεζας Πειραιώς είναι σύμφωνο με τους κανόνες της ΕΕ για τις κρατικές ενισχύσεις. Τα μέτρα που εφαρμόζονται ήδη, καθώς και εκείνα που περιλαμβάνονται στο Σχέδιο Αναδιάρθρωσης, θα επιτρέψουν στην Τράπεζα να αποκαταστήσει πλήρως τη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητά της, η οποία επλήγη κυρίως από την υλοποίηση του προγράμματος ανταλλαγής ελληνικών ομολόγων (PSI) στις αρχές του 2012, καθώς και τις συνέπειες της παρατεταμένης οικονομικής ύφεσης στην Ελλάδα,
- στις 14 Αυγούστου 2014, η Τράπεζα ανακοίνωσε τη συμφωνία πώλησης του 100% του μετοχικού κεφαλαίου της ΑΤΕ Ασφαλιστικής στην ERGO Insurance Group, θυγατρική της Munich Re. Το συνολικό τίμημα συμφωνήθηκε σε €90 εκατ. σε μετρητά, το οποίο υπόκειται στις συνήθεις προσαρμογές για τη μεταβολή της καθαρής θέσης μέχρι την ολοκλήρωση της συμφωνίας. Η συναλλαγή τελεί υπό την έγκριση των εποπτικών αρχών,
- στις 26 Οκτωβρίου 2014, ανακοινώθηκαν τα αποτελέσματα της Συνολικής Αξιολόγησης που διενεργήθηκε από την ΕΚΤ σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών και την ΤτΕ. Η άσκηση διενεργήθηκε με σημείο αναφοράς τον ισολογισμό της 31ης Δεκεμβρίου 2013 («Στατικός Ισολογισμός») και το σχέδιο αναδιάρθρωσης της Τράπεζας Πειραιώς («Δυναμικός Ισολογισμός»). Και τα δύο προσομοιώθηκαν υπό παραδοχές «βασικού» και «δυσμενούς» σεναρίου. Υπό την προσέγγιση του Δυναμικού Ισολογισμού, η Τράπεζα Πειραιώς εμφάνισε κεφαλαιακό δείκτη Common Equity Tier 1 ("CET1") 11,4% στο βασικό σενάριο και 6,7% στο δυσμενές σενάριο, έναντι ελάχιστης απαίτησης για δείκτες 8,0% και 5,5% αντίστοιχα.

Ο Στατικός Ισολογισμός, σε συνδυασμό με την αύξηση μετοχικού κεφαλαίου ύψους €1,75 δισ., η οποία πραγματοποιήθηκε τον Απρίλιο 2014, μετά την αποπληρωμή των €750 εκατ. προνομιούχων μετοχών του Ελληνικού Δημοσίου, οδήγησε σε δείκτη CET-1 στο 10,7% και 6,1% στο «βασικό» και στο «δυσμενές» σενάριο αντίστοιχα. Αυτοί οι δείκτες δεν λαμβάνουν υπόψη το όφελος από τη μετατροπή της Αναβαλλόμενης Φορολογικής Απαίτησης σε οριστική και εκκαθαρισμένη απαίτηση (Ν. 4303/2014),

- σε συνέχεια της από 7 Οκτωβρίου 2014 απόφασης του ΔΣ της Τράπεζας, πραγματοποιήθηκε στις 30 Οκτωβρίου 2014 Έκτακτη Γενική Συνέλευση των Μετόχων της Τράπεζας, η οποία ενέκρινε τη συγχώνευση με τη θυγατρική της ανώνυμη τραπεζική εταιρεία «Γενική Τράπεζα της Ελλάδος ΑΕ», ενώ στις 20 Νοεμβρίου 2014, καταχωρίσθηκε στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (ΓΕΜΗ) η υπ' αρ. 61164/20.11.2014 απόφαση του Υπουργείου Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας με την οποία εγκρίθηκε η συγχώνευση της Τράπεζας Πειραιώς με τη Γενική Τράπεζα της Ελλάδος ΑΕ, με εξαγορά της τελευταίας από την πρώτη. Επίσης, στις 23 Νοεμβρίου 2014, ολοκληρώθηκε με απόλυτη επιτυχία το έργο της ενοποίησης των συστημάτων της Γενικής Τράπεζας, στο ενιαίο περιβάλλον των συστημάτων πληροφορικής του Ομίλου Πειραιώς,
- στις 25 Νοεμβρίου 2014, η Διοίκηση της Τράπεζας ανακοίνωσε ότι αναθεώρησε ορισμένες από τις εκτιμήσεις της αναφορικά με τον προσδιορισμό των μελλοντικών ταμειακών ροών του δανειακού χαρτοφυλακίου. Οι αναθεωρημένες εκτιμήσεις βασίσθηκαν σε νεώτερες πληροφορίες και αλλαγές στο νομικό πλαίσιο. Σε συνέχεια των αλλαγών στις εκτιμήσεις της Διοίκησης για το ύψος απομείωσης του δανειακού χαρτοφυλακίου του Ομίλου, λήφθηκαν αυξημένες προβλέψεις ύψους €3,7 δισ. το 2014, διαμορφώνοντας τις συνολικές προβλέψεις δανείων στο τέλος του 2014 στα €15,8 δισ.,
- στην Έκτακτη Γενική Συνέλευση (ΕΓΣ) των Μετόχων που πραγματοποιήθηκε στις 19 Δεκεμβρίου 2014, εγκρίθηκε η ένταξη της Τράπεζας στο ειδικό καθεστώς του άρθρου 27Α του Ν. 4172/2013, όπως ισχύει, σχετικά με την προαιρετική μετατροπή αναβαλλόμενων φορολογικών απαιτήσεων επί προσωρινών διαφορών σε οριστικές και εκκαθαρισμένες απαιτήσεις έναντι του Δημοσίου με τον σχηματισμό ειδικού αποθεματικού και δωρεάν έκδοση παραστατικών τίτλων δικαιωμάτων κτήσεως κοινών μετοχών (δικαιωμάτων μετατροπής) υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου.

Τέλος, σημειώνεται ότι στις 17 Απριλίου 2015 η Τράπεζα Πειραιώς ανακοίνωσε την απόκτηση του «υγιούς» τμήματος της Πανελλήνιας Τράπεζας μετά από ανοικτή διαδικασία υποβολής προσφορών που διεξήγαγε η ΤτΕ. Τα «υγιή» τμήματα των στοιχείων ενεργητικού και παθητικού της Πανελλήνιας Τράπεζας που μεταβιβάσθηκαν στην Τράπεζα Πειραιώς αφορούν προσδιορισμένη από την ΤτΕ περίμετρο και περιλαμβάνουν (στοιχεία 31ης Δεκεμβρίου 2014) €645 εκατ. παθητικού, εκ των οποίων €574 εκατ. καταθέσεις πελατών, €372 εκατ. ενεργητικού, εκ των οποίων €280 εκατ. δάνεια μετά από προβλέψεις, 26 καταστήματα και 163 εργαζόμενους. Η διαφορά των €273 εκατ. μεταξύ της προσωρινώς αποτιμηθείσας αξίας των μεταβιβαζόμενων στοιχείων ενεργητικού και παθητικού καλύπτεται πλήρως σε μετρητά από το Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων.

ΕΞΕΛΙΞΗ ΜΕΓΕΘΩΝ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΟΜΙΛΟΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ 2014

Σε σχέση με τη χρηματοοικονομική θέση του Ομίλου Πειραιώς κατά το 2014, το ενεργητικό στο τέλος Δεκεμβρίου 2014 διαμορφώθηκε σε €89,3 δισ. Το σύνολο των καταθέσεων του Ομίλου διαμορφώθηκε σε €54,8 δισ. στις 31.12.2014. Οι καταθέσεις του Ομίλου στην Ελλάδα διαμορφώθηκαν στα €49,4 δισ., αντιπροσωπεύοντας το 29% της εγχώριας αγοράς καταθέσεων. Οι καταθέσεις των διεθνών δραστηριοτήτων του Ομίλου διαμορφώθηκαν στα €5,4 δισ.

Τα δάνεια προ προβλέψεων του Ομίλου στο τέλος Δεκεμβρίου 2014 διαμορφώθηκαν σε €73,0 δισ. Το σύνολο των δανείων στην Ελλάδα διαμορφώθηκε στα €66,1 δισ., εκ των

οποίων ποσό €1,8 δισ. αφορούσε την εκταμίευση εποχικού δανείου προς τον ΟΠΕΚΕΠΕ για καταβολή κοινοτικών ενισχύσεων προς περίπου 650 χιλιάδες αγρότες (ποσό που αποπληρώθηκε πλήρως εντός του πρώτου 2μήνου 2015). Τα δάνεια από τις διεθνείς δραστηριότητες διαμορφώθηκαν στα €6,9 δισ. στο τέλος του 2014. Ανά πελατειακή κατηγορία, το σύνολο του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου του Ομίλου ανήλθε στα €48,1 δισ., αντιπροσωπεύοντας το 66% του συνολικού χαρτοφυλακίου, ενώ τα δάνεια προς ιδιώτες στα €24,9 δισ. ή 34% επί του συνολικού χαρτοφυλακίου. Το υπόλοιπο των δανείων μετά από προβλέψεις διαμορφώθηκε στα €57,1 δισ., με τον δείκτη δανείων προς καταθέσεις του Ομίλου Πειραιώς να βελτιώνεται σημαντικά στο 101% από 111% το 2013 (εξαιρουμένου του εποχικού δανείου του ΟΠΕΚΕΠΕ και για τις δύο χρονικές στιγμές).

Ο δείκτης δανείων σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών προς το σύνολο των δανείων του Ομίλου αυξήθηκε –με χαμηλότερο ωστόσο ρυθμό έναντι του 2013– στο 38,8% στο τέλος Δεκεμβρίου 2014, ενώ στην Ελλάδα ο αντίστοιχος δείκτης καθυστερήσεων έφτασε το 39,0% στο τέλος 2014 (δείκτες εξαιρουμένου του εποχικού δανείου του ΟΠΕΚΕΠΕ). Ο δείκτης κάλυψης των καθυστερήσεων άνω των 90 ημερών από συσσωρευμένες προβλέψεις του Ομίλου διαμορφώθηκε στο 57,4% και στην Ελλάδα στο 57,2%. Αξίζει να υπογραμμισθούν τόσο το ιδιαίτερα υψηλό επίπεδο του δείκτη συσσωρευμένων προβλέψεων προς μεικτές χορηγήσεις του Ομίλου, το οποίο έφτασε το 22,3% στο τέλος του 2014 (εξαιρουμένου του δανείου προς ΟΠΕΚΕΠΕ) όσο και το γεγονός ότι το 4ο 3μηνο 2014 ήταν το 1ο μετά από σειρά 3μηνων ανόδου των νέων δανείων σε καθυστέρηση όπου σημειώθηκε σταθεροποίηση στο ποσό νέων καθυστερήσεων και υποχώρηση στην Ελλάδα, συνέπεια τόσο των συνθηκών του οικονομικού περιβάλλοντος όσο και των εντατικών προσπαθειών του τομέα Recovery Banking Unit της Τράπεζας.

Τα καθαρά έσοδα του Ομίλου από τόκους διαμορφώθηκαν σε €2,0 δισ. το 2014. Τα καθαρά έσοδα προμηθειών ανήλθαν στα €0,3 δισ. αντίστοιχα, με το 88% να προέρχεται από εργασίες εμπορικής τραπεζικής. Τα καθαρά έσοδα λειτουργίας διαμορφώθηκαν το 2014 στα €2,5 δισ.

Τα συνολικά έξοδα λειτουργίας του Ομίλου για το 2014 διαμορφώθηκαν στα €1,5 δισ. Τα έξοδα περιλαμβάνουν €70 εκατ. έκτακτα κόστη λόγω της εφαρμογής Προγράμματος Αποχώρησης προσωπικού στην Ελλάδα και αφορούν το εφάπαξ κόστος αποζημίωσης των εργαζομένων που αποχώρησαν μέσω σχετικών προγραμμάτων και €95 εκατ. λοιπά έκτακτα κόστη (κυρίως ενσωμάτωσης και εξορθολογισμού εξαγορών).

Συνεπεία των ως άνω, η επαναλαμβανόμενη προ φόρων και προβλέψεων κερδοφορία του Ομίλου για το 2014 διαμορφώθηκε στα €1,1 δισ. Τα αποτελέσματα του 2014, επιβαρύνθηκαν από σημαντικές προβλέψεις για δάνεια που ανήλθαν σε €3,7 δισ., λόγω της παρατεταμένης ύφεσης στην Ελλάδα και σε συνέχεια των αλλαγών στις εκτιμήσεις της Διοίκησης για το ύψος απομείωσης του δανειακού χαρτοφυλακίου του Ομίλου. Οι προβλέψεις αυτές ως ποσοστό των δανείων το 2014 διαμορφώθηκαν στο 5%.

Τα προ φόρων αποτελέσματα διαμορφώθηκαν σε ζημίες €3,0 δισ., ενώ τα μετά από φόρους αποτελέσματα του Ομίλου για το 2014 που αναλογούν στους μετόχους από τις συνεχιζόμενες δραστηριότητες, διαμορφώθηκαν σε ζημίες €2,0 δισ. (€1 δισ. αναβαλλόμενος φόρος).

Τα ίδια κεφάλαια του Ομίλου Πειραιώς στο τέλος Δεκεμβρίου 2014 διαμορφώθηκαν σε €7,3 δισ. Ο συνολικός δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας του Ομίλου, σύμφωνα με το πλαίσιο της Βασιλείας ΙΙΙ, διαμορφώθηκε στο τέλος Δεκεμβρίου στο 12,5% και ο δείκτης κεφαλαίου κοινών μετοχών Κατηγορίας Ι (Common Equity Tier 1) στο 12,4%.

Το δίκτυο καταστημάτων του Ομίλου στο τέλος του Δεκεμβρίου 2014 αριθμούσε 1.175 μονάδες, με 803 καταστήματα στην Ελλάδα και 372 σε 9 χώρες στο εξωτερικό. Το δίκτυο

καταστημάτων στην Ελλάδα μειώθηκε στη διάρκεια του 2014 κατά 234 μονάδες, ως αποτέλεσμα του προγράμματος εξορθολογισμού σε συνέχεια των εξαγορών. Το ανθρώπινο δυναμικό του Ομίλου στις 31 Δεκεμβρίου 2014 αριθμούσε 22.173 άτομα, 16.468 στην Ελλάδα και 5.705 στο εξωτερικό. Σημειώνεται ότι στο 4ο 3μηνο 2014 υλοποιήθηκε πρόγραμμα εθελούσιας αποχώρησης προσωπικού, στο πλαίσιο του οποίου αποχώρησαν από την Τράπεζα και τις θυγατρικές της περίπου 1.000 άτομα.

Στο τέλος Δεκεμβρίου 2014, οι διεθνείς δραστηριότητες του Ομίλου αποτελούσαν το 10% του ενεργητικού του, το 32% του δικτύου καταστημάτων και το 26% του ανθρώπινου δυναμικού του.

ΕΚΤΙΜΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΚΑΤΑ ΤΟ 2015

Κατά το 2014, η ελληνική οικονομία εμφάνισε σημάδια σταδιακής ανάκαμψης, επιτυγχάνοντας αύξηση του ΑΕΠ για πρώτη φορά μετά από 6 χρόνια, πρωτογενές δημοσιονομικό πλεόνασμα, πλεόνασμα ισοζυγίου εξωτερικών συναλλαγών και ελαφρά αποκλιμάκωση της ανεργίας.

Η ελληνική οικονομία κινείται στο πλαίσιο μιας νέας εποχής, η οποία έχει νέες διεθνοποιημένες απαιτήσεις, ενώ ο τραπεζικός κλάδος διέρχεται έντονων αλλαγών που προέρχονται από νέες εποπτικές επιταγές, έντονες τεχνολογικές εξελίξεις και διαφοροποιημένες επιχειρηματικές δραστηριότητες. Προς αυτή την κατεύθυνση, απαραίτητη είναι η υλοποίηση μεταρρυθμίσεων που θα διευκολύνουν την ανασυγκρότηση της ελληνικής οικονομίας, τις οποίες πολιτεία και επιχειρηματικός κόσμος θα εφαρμόσουν με υψηλή συναίσθηση ευθύνης.

Η Τράπεζα Πειραιώς ως η μεγαλύτερη συστημική τράπεζα της χώρας αντιμετωπίζει με ιδιαίτερη ευθύνη τις προκλήσεις του 2015 και θέτει προτεραιότητες, με σημαντικότερες τη βελτίωσητης ρευστότητας, την αποτελεσματικότερη δυνατή διαχείριση των δανείων σε καθυστέρηση με καινοτόμες μεθόδους και εργαλεία, την περαιτέρω βελτίωση του κόστους λειτουργίας, την επάνοδο στην κερδοφορία, καθώς και τη διατήρηση και επαύξηση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών.

Η Τράπεζα Πειραιώς υποστηρίζει συστηματικά την προσπάθεια ανάτασης της ελληνικής οικονομίας, ενώ ταυτόχρονα ενισχύει πρωτοβουλίες με στόχο την ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας και την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας. Στην κατεύθυνση αυτή η Τράπεζα θα συνεχίσει να κινείται με όλες τις δυνάμεις και το 2015.

Μιχάλης Γ. Σάλλας
Πρόεδρος ΔΣ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ **34**
ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ 2015 **42**
ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΑΓΟΡΩΝ **48**
ΑΝΑΛΥΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΟΜΙΛΟΥ **54**
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ **62**
ΛΙΑΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ 64
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ 71
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ 82
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ – GREEN BANKING 85
ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ 91
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ 94
ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ **106**
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ, ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΟΜΙΛΟΥ **118**
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ **140**
ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ **150**

MRC M- M+ CE
MC MR M- M+
MU

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ

ΔΙΕΘΝΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Με οριακά ταχύτερο ρυθμό ανάπτυξης αναμένεται να κινηθεί η παγκόσμια οικονομία κατά τη διάρκεια του 2015 (3,5% από 3,4% το 2014), λόγω κυρίως της βελτίωσης που εκτιμάται στις ανεπτυγμένες οικονομίες (από 1,8% το 2014 σε 2,4% το 2015), ενώ οι αναπτυσσόμενες οικονομίες θα κινηθούν με ελαφρώς χαμηλότερο ρυθμό ανάπτυξης (από 4,6% το 2014 σε 4,3% το 2015. Πιο αναλυτικά, ο ρυθμός ανάπτυξης στην οικονομία των ΗΠΑ αναμένεται να επιταχυνθεί από το 2,4% του 2014 στο 2,9% το 2015, λόγω κυρίως της σημαντικής υποχώρησης στις τιμές του πετρελαίου. Παράλληλα, στην Ευρωζώνη αναμένεται επίσης αύξηση του ρυθμού ανάπτυξης από το 0,9% στο 1,5%, λόγω κυρίως της πολύ χαλαρής νομισματικής πολιτικής που ακολουθεί η ΕΚΤ.

Οι ενέργειες των Κεντρικών Τραπεζών θα εξακολουθήσουν να διαμορφώνουν σε σημαντικό βαθμό τις οικονομικές εξελίξεις. Η Ομοσπονδιακή Τράπεζα των ΗΠΑ (FED) τερμάτισε το πρόγραμμα ποσοτικής χαλάρωσης (QE) τον Οκτώβριο 2014, ενώ αναμένεται να ξεκινήσει η σταδιακή επιστροφή στην «κανονικότητα» (αύξηση του παρεμβατικού επιτοκίου της) κατά τη διάρκεια του β' εξαμήνου του 2015. Ωστόσο, η σημαντική υποχώρηση των τιμών του πετρελαίου και η ενίσχυση του αμερικανικού νομίσματος ενδεχομένως να επιβραδύνουν τη συγκεκριμένη διαδικασία. Η ΕΚΤ μείωσε το παρεμβατικό επιτόκιο στο 0,05% και στη συνέχεια προχώρησε στην περαιτέρω χαλάρωση της νομισματικής πολιτικής της, αποφασίζοντας την αύξηση του μεγέθους του ισολογισμού της κατά τουλάχιστον €1,14 τρισ. έως τον Σεπτέμβριο του 2016, στοχεύοντας στην αντιμετώπιση του αποπληθωρισμού. Η ομαλή και επιτυχημένη εφαρμογή της πολιτικής αυτής ενδεχομένως θα αποτελεί μια κίνηση αποφασιστικής σημασίας, τόσο για την πορεία της οικονομίας όσο και για το γενικότερο εγχείρημα της ευρωπαϊκής ενοποίησης.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Το 2014 άρχισαν να διαφαίνονται σημάδια σταθεροποίησης της ελληνικής οικονομίας, βελτίωσης του δείκτη οικονομικού κλίματος και εξόδου στις αγορές –για πρώτη φορά από τον Απρίλιο του 2010– μέσω της έκδοσης δύο ομολόγων 3ετούς και 5ετούς διάρκειας. Ωστόσο, το κλίμα αβεβαιότητας που επικράτησε στα τέλη του έτους φαίνεται να αποτυπώνεται στα στοιχεία του ΑΕΠ για το δ' τρίμηνο, οπότε και καταγράφεται πτώση του πραγματικού ΑΕΠ κατά 0,4% σε τριμηνιαία βάση.

Το 2014 το πραγματικό ΑΕΠ αυξήθηκε κατά 0,8% (2013: -3,9%), ύστερα από μια περίοδο εξαετούς ύφεσης που ξεκίνησε το 2008. Η συμβολή του εξωτερικού εμπορίου παρέμεινε θετική, ενώ, επίσης, θετικά συνέβαλε και η εγχώρια ζήτηση, μέσω της αύξησης της ιδιωτικής κατανάλωσης και του ακαθάριστου σχηματισμού παγίου κεφαλαίου.

Ο δείκτης οικονομικού κλίματος βελτιώθηκε σε σχέση με το 2013, παρόλο που στο τέλος του 2014 η πολιτική και οικονομική αβεβαιότητα επηρέασε αρνητικά το οικονομικό περιβάλλον.

Το 2014 η τάση αποπληθωρισμού εμμένει και το ονομαστικό ΑΕΠ μειώνεται κατά 1,8% %, στα €179,1 δισ. (2013: -6,1%, €182,4 δισ.). Όσον αφορά τις τιμές, ο δείκτης τιμών καταναλωτή υποχώρησε κατά 1,3% το 2014 έναντι πτώσης 0,9% το 2013.

Το ποσοστό ανεργίας διατηρήθηκε σε υψηλά επίπεδα το 2014, ωστόσο, από το β' τρίμηνο του έτους άρχισε να περιορίζεται σε επίπεδα κατώτερα των αντίστοιχων του 2013. Συγκεκριμένα, το 2014 το ποσοστό ανεργίας έφτασε κατά μέσο όρο το 26,5% έναντι 27,5% το 2013.

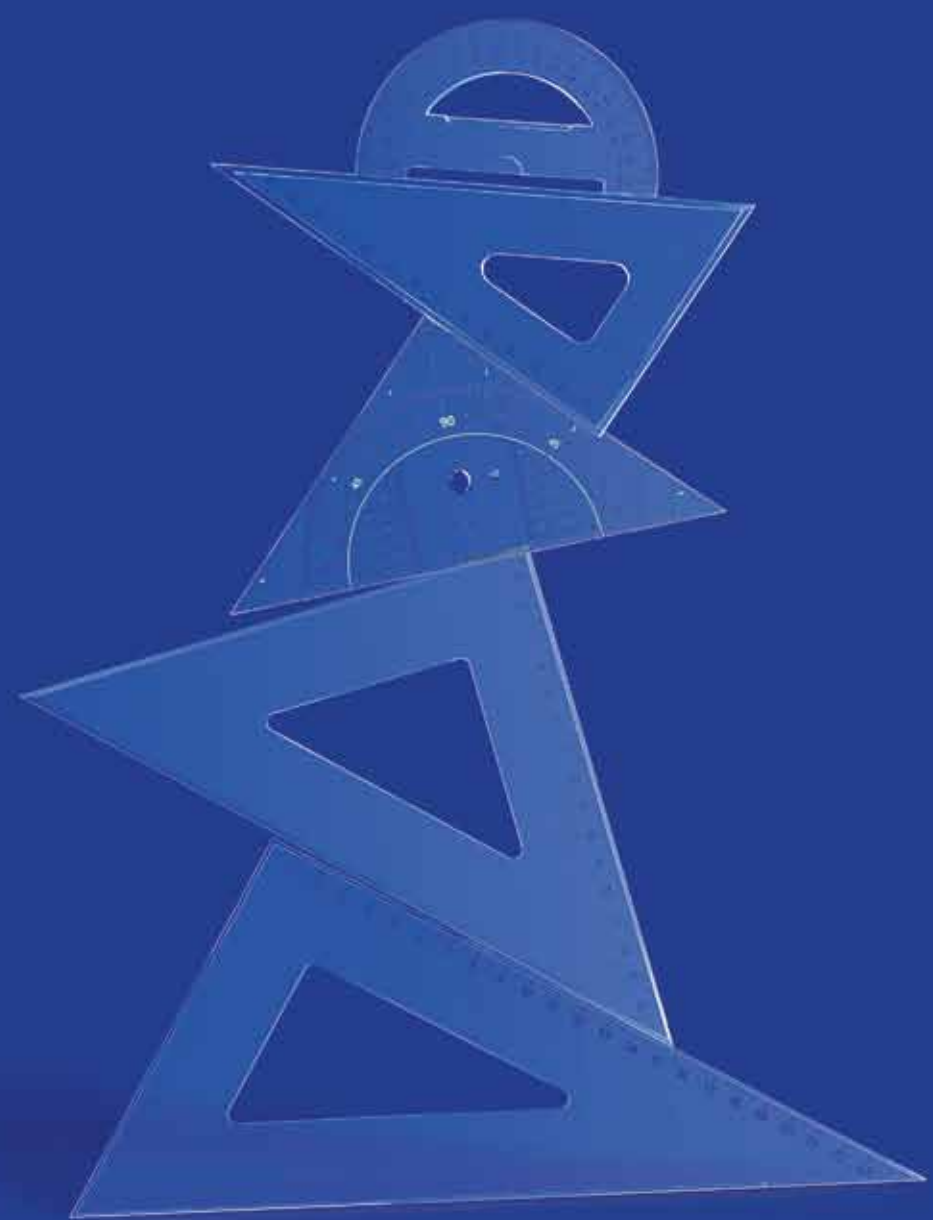
Παράλληλα, βελτίωση σημειώνεται στο ισοζύγιο τρεχουσών συναλλαγών. Το 2014 εμφανίστηκε πλεόνασμα της τάξης των €1,6 δισ. (0,9% του ΑΕΠ) έναντι €1,1 δισ. το 2013 (0,6% του ΑΕΠ). Η εξέλιξη αυτή οφείλεται κυρίως στη διεύρυνση του πλεονάσματος στο ισοζύγιο υπηρεσιών και δευτερευόντως στην εμφάνιση πλεονάσματος έναντι ελλείμματος το 2013 στο ισοζύγιο πρωτογενών εισοδημάτων.

Στο πεδίο των δημοσίων οικονομικών, σύμφωνα με ανακοίνωση του Υπουργείου Οικονομικών (16 Μαρτίου 2015), το 2014 εκτιμάται ότι (με βάση τα προσωρινά στοιχεία κατά ESA-2010) το πρωτογενές πλεόνασμα με βάση τη μεθοδολογία του Προγράμματος Οικονομικής Πολιτικής (ΠΟΠ) ήταν της τάξης του 0,3% του ΑΕΠ (στόχος 1,5% του ΑΕΠ). Σύμφωνα με ανακοίνωση της ΕΛΣΤΑΤ (15 Απριλίου 2015), το έλλειμμα της Γενικής Κυβέρνησης κατά ESA-2010 διαμορφώθηκε το 2014 στο -3,5% του ΑΕΠ έναντι -12,3% το 2013. Ωστόσο, αν δεν ληφθεί υπόψη η επίπτωση της υποστήριξης των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, τότε το 2014 το έλλειμμα της Γενικής Κυβέρνησης διευρύνεται στο -3,6% του ΑΕΠ έναντι -1,8% το 2013 και, αντίστοιχα, το πρωτογενές ισοζύγιο εμφανίζει πλεόνασμα ύψους 0,3% του ΑΕΠ έναντι 2,2% το 2013. Επιπρόσθετα, το ακαθάριστο χρέος της Γενικής Κυβέρνησης διαμορφώθηκε το 2014 στα €317,1 δισ. έναντι €319,2 δισ. το 2013. Ωστόσο, η συρρίκνωση του ΑΕΠ οδήγησε σε αύξηση του σχετικού ποσοστού στο 177,1% του ΑΕΠ από 175% το 2013.

ΝΟΤΙΟΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΕΥΡΩΠΗ

Το 2014 ήταν χρονιά ανάκαμψης για τις περισσότερες οικονομίες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, συνάμα όμως και έντονων ανισορροπιών σε κάποιες άλλες. Η ανάκαμψη από την κρίση αποτέλεσε μεγάλη πρόκληση για την αναδυόμενη Ευρώπη, καθώς οι χώρες διατηρούν στενές εμπορικές σχέσεις με την Ευρωπαϊκή Ένωση. Το γεγονός αυτό περιορίζει τις προοπτικές και τη δυναμική των οικονομιών εξαιτίας της αποδυναμωμένης ζήτησης στην ΕΕ και της τρέχουσας απομόχλευσης των ευρωπαϊκών τραπεζικών οίκων. Χώρες όπως η Αλβανία, η Βουλγαρία και η Ρουμανία άδραξαν την ευκαιρία εκμεταλλευόμενες την πολιτική σταθερότητα που τις διέπει για να αντιμετωπίσουν τις βασικές μακροοικονομικές και δημοσιονομικές ανισορροπίες του παρελθόντος. Εντούτοις, οι βασικές προκλήσεις που πρωταγωνίστησαν στις περισσότερες χώρες –με εξαίρεση την Αίγυπτο και την Ουκρανία– το 2014 και θα συνεχιστούν και το τρέχον έτος είναι τα σημαντικά χαμηλά επίπεδα των τιμών εξαιτίας κυρίως του εισαγόμενου αποπληθωρισμού, καθώς και η εξυπηρέτηση και αναδιάρθρωση των υψηλών ποσοστών των μη εξυπηρετούμενων δανείων. Θετικό παράδειγμα είναι η περίπτωση της κυβέρνησης της Αλβανίας, η οποία με τη βοήθεια του Διεθνούς Νομισματικού Ταμείου ξεκίνησε το 2014 το πρόγραμμα αποπληρωμής των ληξιπρόθεσμων οφειλών της. Αυτό αφήνει χώρο για την εφαρμογή μιας πιο αποτελεσματικής δημοσιονομικής πολιτικής, παρέχοντας παράλληλα

την απαραίτητη ρευστότητα στον τραπεζικό τομέα. Επιπλέον, η γεωπολιτική αστάθεια που προκαλείται από τη σύγκρουση Ουκρανίας-Ρωσίας δίνει τη δυνατότητα για τις υπόλοιπες αναδυόμενες οικονομίες να αναπτύξουν τις γραμμές παραγωγής τους και να λειτουργήσουν ως ένα κομβικό σημείο σταθερότητας για την παραγωγή και την αύξηση επενδύσεων. Η Σερβία είναι μία από αυτές τις περιπτώσεις, εντούτοις οι καταστροφικές πλημμύρες του Μαΐου περιόρισαν σημαντικά την οικονομική προοπτική της χώρας κατά το 2014. Σε ό,τι αφορά την Κύπρο, αξίζει να σημειωθεί ότι η χώρα λειτουργεί ως υπόδειγμα αναφορικά με τη σωστή εφαρμογή του οικονομικού προγράμματός της. Η εντυπωσιακή διόρθωση σε μόλις 1,5 χρόνο, από τότε που η χώρα προχώρησε στο κούρεμα των καταθέσεων και μπήκε στο οικονομικό πρόγραμμα της Τρόικας, είναι ένας θετικός παράγοντας για τη βελτίωση της εξέλιξης και βιωσιμότητας του δημόσιου χρέους της χώρας.



ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ 2015

ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ 2015

Ο Όμιλος Πειραιώς, έχοντας αποκτήσει ηγετική θέση στην ελληνική τραπεζική αγορά, αποτελεί βασικό μοχλό για την ανασυγκρότηση της ελληνικής οικονομίας. Παράλληλα, η Πειραιώς εξακολουθεί να διατηρεί τον χαρακτήρα της ως τράπεζας εξειδικευμένης στην παροχή υπηρεσιών προς μεσαίες και μικρές επιχειρήσεις και, γενικότερα, ως τράπεζας του μεσαίου χώρου της αγοράς.

Με την ισχυρή κεφαλαιακή της βάση, η Τράπεζα Πειραιώς επιδιώκει να συνεισφέρει ενεργά στην παροχή ρευστότητας προς επιχειρήσεις και νοικοκυριά και να στηρίξει τη χρηματοδότηση φερέγγυων επενδυτικών σχεδίων.

Ειδικότερα για το 2015, παρά τη δύσκολη οικονομική συγκυρία στην Ελλάδα και τις ιδιαίτερες προκλήσεις για τον τραπεζικό κλάδο, η Τράπεζα Πειραιώς, προσαρμοζόμενη στα νέα οικονομικά δεδομένα, κινείται με στόχο την εξασφάλιση επαρκούς ρευστότητας, τη διατήρηση της κεφαλαιακής της επάρκειας, τη διασφάλιση της ποιότητας ενεργητικού και την επαναφορά της το ταχύτερο δυνατό σε συνθήκες κερδοφορίας.

Στις προτεραιότητες στρατηγικού χαρακτήρα του Ομίλου Πειραιώς περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων:

- να διατηρήσει την ηγετική του θέση στην ελληνική αγορά σε όρους μεριδίων αγοράς δανείων και καταθέσεων,
- να συνεχίσει να αποτελεί τράπεζα πρώτης επιλογής για τις επιχειρήσεις και τους ιδιώτες στην Ελλάδα,
- να διαχειριστεί αποδοτικά για τους πελάτες και τον Όμιλο το χαρτοφυλάκιο των δανείων σε καθυστέρηση,
- να συνεχίσει να πρωτοπορεί σε αναδυόμενους τομείς τραπεζικής, όπως η αγροτική, η πράσινη και η ηλεκτρονική τραπεζική,
- να παρέχει υπηρεσίες υψηλής ποιότητας προς τους πελάτες, με έμφαση στην ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση και την καινοτομία, επιδιώκοντας ακόμα μεγαλύτερη διείσδυση σε επιμέρους πελατειακές κατηγορίες και περαιτέρω ενίσχυση των σταυροειδών πωλήσεων,
- να διαχειριστεί τις διεθνείς δραστηριότητές του έτσι ώστε να είναι επικεντρωμένες στις πιο σημαντικές αγορές, να είναι κεφαλαιακά ανεξάρτητες και, ταυτόχρονα, αυτοχρηματοδοτούμενες και κερδοφόρες,
- να διατηρήσει την πρωτοπορία του στην υιοθέτηση κορυφαίων πληροφοριακών

συστημάτων και τραπεζικών υποδομών γενικότερα,
- να συνεχίσει να δημιουργεί τις κατάλληλες συνθήκες εργασίας για τους εργαζομένους, ομογενοποιώντας πολλαπλές κουλτούρες, αξιοποιώντας και αναπτύσσοντας πλήρως τις δυνατότητές τους και εξασφαλίζοντας τη δέσμευσή τους για την επίτευξη εξαιρετικών επιδόσεων,
- να συμβάλλει σε ένα μοντέλο διατηρήσιμης οικονομικής ανάπτυξης συνδυάζοντας κερδοφορία με εταιρική υπευθυνότητα.

ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΑΓΟΡΩΝ

ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΑΓΟΡΩΝ

Το 2014 καταγράφηκαν κέρδη στα διεθνή χρηματιστήρια, κυρίως λόγω της ακολουθούμενης χαλαρής νομισματικής πολιτικής των μεγάλων κεντρικών τραπεζών, οι οποίες και παρείχαν μεγάλα ποσά ρευστότητας. Ο δείκτης S&P 500 ενισχύθηκε κατά 11,3%, ο δείκτης Euro Stoxx 50 κατά 1,3%, ο δείκτης Nikkei κατά 7,1% και ο δείκτης MSCI World κατά 2,9%. Αντίθετα, στην Ελλάδα, ο Γενικός Δείκτης του ΧΑ υποχώρησε κατά 28,9%.

Παράλληλα, μείωση σημειώθηκε στην απόδοση των κρατικών ομολόγων των ΗΠΑ (κατά 85 μονάδες βάσης στη δεκαετή περίοδο) και της Γερμανίας (κατά 140 μ.β.). Αντίθετα, η απόδοση των ελληνικών κρατικών ομολόγων αυξήθηκε (κατά 111 μ.β.). Η διαφορά στην απόδοση μεταξύ κρατικών και εταιρικών ομολόγων μειώθηκε κατά 15 μ.β. τόσο στις ΗΠΑ (με βάση τα στοιχεία της Moody's για τα εταιρικά ομόλογα) όσο και στην Ευρωζώνη (με βάση τα στοιχεία Thomson Reuters Datastream για τα εταιρικά ομόλογα). Στην αγορά συναλλάγματος, το ευρώ διολίσθησε κατά τη διάρκεια του 2014 έναντι του δολαρίου κατά 12% και κατά 2% έναντι του ελβετικού φράγκου, ενώ στις αρχές του 2015 η Κεντρική Τράπεζα της Ελβετίας απέσυρε τη στήριξή της στην ισοτιμία €/CHF 1,20.

Μία από τις πιο σημαντικές εξελίξεις που καταγράφηκαν κατά τη διάρκεια του 2014 στις διεθνείς αγορές ήταν η σημαντική υποχώρηση της τιμής του πετρελαίου.

Η τιμή του Brent υποχώρησε κατά 50% και του West Texas Intermediate κατά 46%. Η τιμή του δείκτη S&P GSCI που αντιπροσωπεύει το σύνολο των εμπορευμάτων μειώθηκε κατά 34%, ενώ επίσης ενδιαφέρουσα εξέλιξη ήταν η υποχώρηση κατά 66% του ναυτιλιακού δείκτη Baltic Dry Index.

Η πτώση αυτή της τιμής του πετρελαίου, καθώς οφείλεται κυρίως στην αύξηση της παραγωγής στις ΗΠΑ, αποτελεί έναν πολύ θετικό παράγοντα για την παγκόσμια οικονομία και τις αγορές, αφού συνεισφέρει σε αύξηση των παραγωγικών δυνατοτήτων των εταιρειών με παράλληλη αύξηση του διαθεσίμου εισοδήματος των νοικοκυριών. Ανησυχίες προκαλεί η ταχύτητα της πτώσης αλλά και ο διαφαινόμενος πόλεμος τιμών με τη Σαουδική Αραβία, ο οποίος θα μπορούσε μεσοπρόθεσμα να προκαλέσει μείωση της προσφοράς και περαιτέρω άνοδο της τιμής του πετρελαίου.

Η φάση της ανάπτυξης, των επιτοκίων, του πληθωρισμού και της ρευστότητας συνολικά στην οποία βρίσκεται η αμερικανική οικονομία διατηρεί ένα περιβάλλον ευνοϊκό για την ανάληψη επενδυτικού κινδύνου. Παράλληλα και οι αποτιμήσεις δεν είναι ιδιαίτερα υψηλές, ιδίως εάν συνυπολογίσουμε τον οικονομικό κύκλο. Θετική παραμένει και η δυναμική του επενδυτικού κλίματος. Παράγοντας ο όποιος αναμένεται να ασκήσει αρνητική επίδραση είναι μια απομόχλευση των αγορών, καθώς σταματά η επέκταση του χαρτοφυλακίου της FED και φαίνεται ορατή μια άνοδος του παρεμβατικού επιτοκίου. Η οικονομική δυναμική στην Ευρωζώνη, σε συνδυασμό με την ακολουθούμενη χαλαρή νομισματική πολιτική από την ΕΚΤ, είναι θετική για τις μετοχικές αγορές, οι οποίες όμως ήδη κατά τη διάρκεια του 2015 έχουν υπεραποδώσει, προεξοφλώντας πιθανώς την εξέλιξη αυτή.

Η πιθανή άνοδος των αμερικανικών επιτοκίων, το ισχυρό δολάριο, αλλά και ο χαμηλός ρυθμός ανάπτυξης στην Κίνα αυξάνουν την αβεβαιότητα για τη μελλοντική πορεία των εμπορευμάτων και των ναύλων.

ΜΕΤΟΧΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Κατά την 31.12.2014 το μετοχικό κεφάλαιο της Τράπεζας ανερχόταν σε ποσό €1.830.593.914,50 διαιρούμενο σε 6.101.979.715 κοινές ονομαστικές με ψήφο μετοχές ονομαστικής αξίας €0,30 η καθεμία. Οι κοινές μετοχές της Τράπεζας Πειραιώς είναι άυλες και εισηγμένες στο Χρηματιστήριο Αθηνών, το οποίο ολοκλήρωσε το 2014 με δύο διαφορετικά «πρόσωπα». Το πρώτο εξάμηνο 2014 χαρακτηρίστηκε από ανοδικές τάσεις, ενώ το δεύτερο μισό του έτους κατέγραψε σταδιακή διολίσθηση λόγω της αβεβαιότητας που επικράτησε στις εγχώριες πολιτικοοικονομικές εξελίξεις. Η έντονη μεταβλητότητα και οι συχνές εναλλαγές προσήμων εμφανίστηκαν στη μεγαλύτερη διάρκεια του 2014, όπου η μετοχή της Τράπεζας Πειραιώς έκλεισε την 31.12.2014 με τιμή €0,91, μειωμένη κατά 41% από τα €1,53 του τέλους Δεκεμβρίου 2013. Η τάση της μετοχής της Τράπεζας ήταν ευθυγραμμισμένη με εκείνη του Τραπεζικού Δείκτη, ο οποίος σημείωσε αρνητική μεταβολή κατά 47% κατά το 2014.

Σημειώνεται ότι, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 3864/2010 και της ΠΥΣ 38/2012 σε συνδυασμό με την ΠΥΣ 6/2013, το ΤΧΣ εξέδωσε 849.195.130 τίτλους παραστατικούς δικαιωμάτων κτήσης μετοχών (warrants) στους ιδιώτες επενδυτές που συμμετείχαν στην αύξηση μετοχικού κεφαλαίου του 2013. Συνεπεία της 3ης εξάσκησης warrants με βάση τη σχετική ανακοίνωση της Τράπεζας στις 07.01.15, τα εκδοθέντα warrants τα οποία παραμένουν σε ισχύ ανέρχονται σε 843.637.022, ενώ οι μετοχές της Τράπεζας επί των οποίων σύρονται και τις οποίες κατέχει το ΤΧΣ ανέρχονται σε 4.084.163.363 με ποσοστό στο μετοχικό κεφάλαιο της Τράπεζας στο 66,93%. Το warrant της μετοχής της Τράπεζας Πειραιώς έκλεισε την 31.12.14 στην τιμή €0,19 καταγράφωντας ετήσια μεταβολή -75%.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΟΜΙΛΟΥ

ΑΝΑΛΥΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΟΜΙΛΟΥ

ΕΞΕΛΙΞΗ ΜΕΓΕΘΩΝ ΟΜΙΛΟΥ

Το σύνολο ενεργητικού του Ομίλου στο τέλος Δεκεμβρίου 2014 διαμορφώθηκε σε €89.290 εκατ. μειωμένο έναντι του Δεκεμβρίου 2013 που ήταν €92.010 εκατ.

Τα δάνεια προ προβλέψεων και προσαρμογών στο τέλος Δεκεμβρίου 2014 διαμορφώθηκαν σε €72.983 εκατ., ενσωματώνοντας το εποχικό δάνειο €1,8 δισ. του ΟΠΕΚΕΠΕ για την καταβολή κοινοτικών ενισχύσεων σε περίπου 650 χιλ. αγρότες που αποπληρώθηκε ως τα μέσα Φεβρουαρίου 2015. Τα δάνεια στην Ελλάδα διαμορφώθηκαν στα €66.068 εκατ. και στο εξωτερικό στα €6.916 εκατ. Οι καταθέσεις του Ομίλου Πειραιώς στο τέλος Δεκεμβρίου 2014 διαμορφώθηκαν σε €54.831 εκατ., εκ των οποίων οι καταθέσεις στην Ελλάδα διαμορφώθηκαν σε €49.450 εκατ. Σημειώνεται ότι η Τράπεζα κατέχει την 1η θέση στον ελληνικό τραπεζικό χώρο με μερίδιο αγοράς καταθέσεων 29%, το οποίο παρέμεινε σταθερό έναντι του Δεκεμβρίου 2013.

Ανά πελατειακή κατηγορία, το σύνολο του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου του Ομίλου στο τέλος Δεκεμβρίου 2014 ανήλθε στα €48.108 εκατ., ενώ τα δάνεια προς ιδιώτες σε €24.875 εκατ. Τα δάνεια προς επιχειρήσεις συνιστούν το 66% του συνόλου των δανείων του Ομίλου, ενώ τα δάνεια προς ιδιώτες το 34% (24% στεγαστικά και 10% καταναλωτικά). Με βάση τα στοιχεία Δεκεμβρίου 2014, το μερίδιο αγοράς δανείων της Τράπεζας Πειραιώς στην Ελλάδα ανέρχεται σε 29%.

Το υπόλοιπο των δανείων μετά από προβλέψεις διαμορφώθηκε στα €57.143 εκατ., με τον δείκτη δανείων προς καταθέσεις του Ομίλου Πειραιώς να βελτιώνεται σημαντικά στο τέλος Δεκεμβρίου 2014 στο 101% από 111% και 115% στο τέλος του 2013 και 2012 αντίστοιχα (εξαιρώντας το εποχικό δάνειο του ΟΠΕΚΕΠΕ). Ωστόσο, η πολιτική αβεβαιότητα που ξεκίνησε τον Δεκέμβριο 2014 και συνεχίζεται έως σήμερα, οδήγησε σε σημαντική εκροή καταθέσεων και συνεπώς ανοδική τάση του δείκτη χορηγήσεις προς καταθέσεις.

ΔΑΝΕΙΑ ΠΡΟ ΠΡΟΒΛΕΨΕΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

Ποσά σε € εκατ.	**31.12.2014**	**31.12.2013**	**ΜΕΤΑΒΟΛΗ**
Δάνεια σε επιχειρήσεις	48.108	50.167	-4%
Δάνεια σε ιδιώτες	24.875	25.946	-4%
Σύνολο	**72.983**	**76.114**	**-4%**
Ελλάδα	66.068	69.063	-4%
Διεθνείς δραστηριότητες	6.916	7.050	-2%

ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

Ποσά σε € εκατ.	**31.12.2014**	**31.12.2013**	**ΜΕΤΑΒΟΛΗ**
Ταμιευτηρίου-Όψεως	22.961	22.208	+3%
Τακτής λήξης	31.870	32.072	-1%
Σύνολο	**54.831**	**54.279**	**+1%**
Ελλάδα	49.450	49.650	0%
Διεθνείς δραστηριότητες	5.381	4.629	+16%

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΔΑΝΕΙΑΚΟΥ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ

Ο σχηματισμός νέων δανείων σε καθυστέρηση συνέχισε την καθοδική τάση των τελευταίων δύο ετών και σχεδόν μηδενίστηκε το 4ο τρίμηνο του 2014. Αναλυτικότερα, τα νέα δάνεια σε καθυστέρηση ως ποσοστό των δανείων ήταν 0,0% στο 4ο τρίμηνο 2014 από 0,5% το 3ο τρίμηνο 2014 και 1,3% το αντίστοιχο 4ο τρίμηνο 2013. Η βελτίωση προέρχεται από την Ελλάδα, που εμφάνισε αρνητική παραγωγή νέων δανείων σε καθυστέρηση, και αποδίδεται τόσο στη σημειωθείσα ελαφρά ανάκαμψη της ελληνικής οικονομίας το 2014 (ετήσια αύξηση ΑΕΠ 0,8%) όσο και στην ενεργητική διαχείριση του προβληματικού χαρτοφυλακίου δανείων από τον νεοσύστατο επιχειρηματικό τομέα Recovery Banking Unit.

Ο δείκτης δανείων σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών προς το σύνολο των δανείων του Ομίλου σταθεροποιήθηκε για πρώτη φορά έπειτα από 6 χρόνια και διαμορφώθηκε στο 38,8% στο τέλος Δεκεμβρίου 2014 από 39,0% τον Σεπτέμβριο 2014 και 36,6% τον Δεκέμβριο 2013.

Στα τέλη Νοεμβρίου 2014, η Διοίκηση της Τράπεζας ανακοίνωσε ότι αναθεώρησε ορισμένες από τις εκτιμήσεις της αναφορικά με τον προσδιορισμό των μελλοντικών ταμειακών ροών του δανειακού χαρτοφυλακίου. Οι αναθεωρημένες εκτιμήσεις έχουν βασιστεί σε νεότερες πληροφορίες και αλλαγές στο νομικό πλαίσιο. Οι βασικότερες παράμετροι που επηρέασαν τις εκτιμήσεις αυτές είναι:

- η συνεχιζόμενη υποχώρηση των τιμών ακινήτων στην ελληνική αγορά, σε συνδυασμό με την επιμήκυνση του χρόνου ρευστοποίησης των καλυμμάτων,
- η πρόσφατη αλλαγή στο νομοθετικό πλαίσιο αναφορικά με τη διαχείριση των προβληματικών επιχειρηματικών δανείων,
- οι αβεβαιότητες όσον αφορά τη διατηρησιμότητα των οικονομικών συνθηκών, με επίδραση στην προσπάθεια των επιχειρήσεων για διενέργεια εταιρικών αναδιαρθρώσεων, τις οποίες παρακολουθεί ο νεοσύστατος τομέας Recovery Banking Unit (RBU).

Σε συνέχεια των αλλαγών στις εκτιμήσεις της Διοίκησης για το ύψος απομείωσης του δανειακού χαρτοφυλακίου του Ομίλου, λήφθηκαν αυξημένες προβλέψεις ύψους €3.718 εκατ. το 2014, διαμορφώνοντας τις συνολικές σωρευμένες προβλέψεις δανείων στο τέλος του 2014 στα €15.840 εκατ.

Η κάλυψη των δανείων σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών από τις σωρευμένες προβλέψεις διαμορφώθηκε στο 57,4% στο τέλος Δεκεμβρίου 2014, σημαντικά αυξημένη έναντι του Δεκεμβρίου 2013 (50,6%). Ανά γεωγραφική περιοχή, ο σχετικός δείκτης ανήλθε στο 57,2% στην Ελλάδα και στο 60,1% στο εξωτερικό. Εάν προστεθούν και τα ενσώματα καλύμματα και οι εγγυήσεις, η κάλυψη ανέρχεται στο 124%. Ο δείκτης σωρευμένων προβλέψεων προς

το σύνολο δανείων (εξαιρώντας το δάνειο στον ΟΠΕΚΕΠΕ) στο τέλος Δεκεμβρίου 2014 φτάνει στο ιδιαίτερα υψηλό επίπεδο του 22,3%, με 25,8% στα επιχειρηματικά, 6,7% στα στεγαστικά, 36,6% στα καταναλωτικά και κάρτες, από 18,5% τον Δεκέμβριο 2013, όταν το αντίστοιχο ποσοστό στην ελληνική αγορά διαμορφώνεται σε 17,4% τον Δεκέμβριο 2014 (ατομικοί ισολογισμοί).

ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

Η συνολική καθαρή θέση του Ομίλου στο τέλος Δεκεμβρίου 2014 ανήλθε στα €7.322 εκατ., διαμορφώνοντας τον δείκτη μόχλευσης στο 8%, δηλαδή σημαντικά υψηλότερα από τον ελάχιστο δείκτη (3%) που έχει ορίσει η Επιτροπή της Βασιλείας. Ο συνολικός δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας του Ομίλου, σύμφωνα με το πλαίσιο Βασιλείας ΙΙΙ και χωρίς την εφαρμογή του Ν. 4303/2014, διαμορφώθηκε στο τέλος Δεκεμβρίου στο 12,5% και ο δείκτης κεφαλαίου κοινών μετοχών Κατηγορίας Ι (Common Equity Tier 1) στο 12,4%. Ο δείκτης Common Equity Tier 1, με βάση την πλήρη εφαρμογή των κανόνων της Βασιλείας ΙΙΙ και του Ν. 4303/2014 (DTC), διαμορφώθηκε στο 11,2% βρισκόμενος στον μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Στις 19 Δεκεμβρίου 2014, η Έκτακτη Γενική Συνέλευση των μετόχων της Τράπεζας Πειραιώς ενέκρινε την ένταξη της Τράπεζας στο καθεστώς του Ν. 4303/2014, σχετικά με την προαιρετική μετατροπή των αναβαλλόμενων φορολογικών απαιτήσεων επί προσωρινών διαφορών σε οριστικές και εκκαθαρισμένες απαιτήσεις έναντι του Δημοσίου.

ΕΞΕΛΙΞΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΟΜΙΛΟΥ

Τα καθαρά έσοδα λειτουργίας του Ομίλου για το 2014 διαμορφώθηκαν σε €2.485 εκατ., ενώ τα καθαρά έσοδα από τόκους που αποτελούν το 81% αυτών διαμορφώθηκαν σε €2.000 εκατ. Ουσιαστική συνεισφορά είχε η συνεχιζόμενη αποκλιμάκωση του μέσου μηνιαίου κόστους των προθεσμιακών καταθέσεων που μειώθηκε στις 193 μ.β. τον Δεκέμβριο 2014 από 305 μ.β. τον Δεκέμβριο 2013. Επιπρόσθετα, το επιτόκιο των νέων προθεσμιακών καταθέσεων στην Ελλάδα διαμορφώθηκε σε ακόμη χαμηλότερο επίπεδο τον Δεκέμβριο 2014 στις 177 μ.β., μειωμένο κατά 9 μ.β. από τον Δεκέμβριο 2013.

Σημειώνεται ότι, παρά τη σημαντική εκροή καταθέσεων από το τέλος του 2014 και κατά τη διάρκεια των πρώτων μηνών του 2015, η πορεία αποκλιμάκωσης του κόστους των προθεσμιακών καταθέσεων δεν επηρεάστηκε και έτσι το επιτόκιο των νέων προθεσμιακών καταθέσεων στο τέλος Φεβρουαρίου 2015 διαμορφώθηκε στο 1,73%. Το καθαρό επιτοκιακό περιθώριο (NIM) για το 2014 σημείωσε περαιτέρω άνοδο στις 270 μ.β. έναντι 243 μ.β. το 2013 (ως ποσοστό του ενεργητικού εξαιρουμένων των ομολόγων EFSF). Τα καθαρά έσοδα τόκων της δραστηριότητας στην Ελλάδα διαμορφώθηκαν το 12μηνο 2014 σε €1.695 εκατ., ενώ του εξωτερικού σε €305 εκατ.

Τα καθαρά έσοδα προμηθειών ανήλθαν στα €333 εκατ. το 2014, με το 88% να προέρχεται από εργασίες εμπορικής τραπεζικής.

Τα συνολικά έξοδα λειτουργίας του Ομίλου για το 2014 διαμορφώθηκαν στα €1.533 εκατ. Ποσοστό 50% αφορά δαπάνες προσωπικού (€772 εκατ.), το 40% έξοδα διοίκησης (€605 εκατ.)

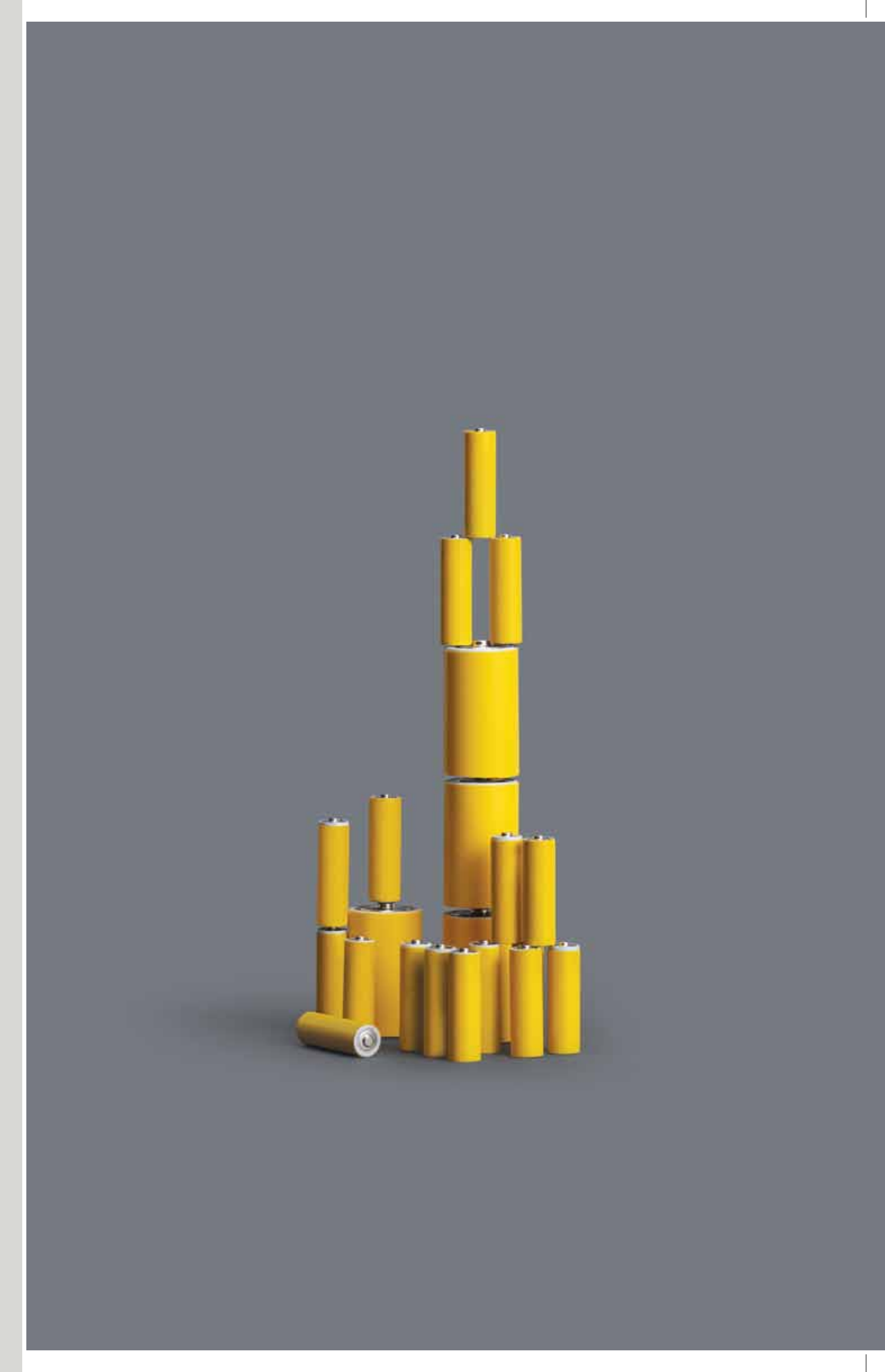
και το 10% αποσβέσεις και λοιπά έξοδα (€156 εκατ.). Τα έξοδα περιλαμβάνουν €74 εκατ. έκτακτα κόστη λόγω προγραμμάτων αποχώρησης προσωπικού στην Ελλάδα και €91 εκατ. έκτακτα έξοδα ενοποίησης εξαγορών. Εξαιρουμένων των εκτάκτων στοιχείων, ο δείκτης κόστος προς έσοδα διαμορφώθηκε στο 56%.

Συνέπεια των παραπάνω, η επαναλαμβανόμενη προ φόρων και προβλέψεων κερδοφορία του Ομίλου για το 2014 διαμορφώθηκε στα €957 εκατ. Χωρίς τα έκτακτα έξοδα η επαναλαμβανόμενη προ φόρων και προβλέψεων κερδοφορία του Ομίλου για το 2014 έφτασε τα €1.122 εκατ.

Τα αποτελέσματα του 2014 επιβαρύνθηκαν από σημαντικές προβλέψεις για δάνεια που ανήλθαν σε €3.718 εκατ., λόγω της παρατεταμένης ύφεσης στην Ελλάδα και σε συνέχεια των αλλαγών στις εκτιμήσεις της Διοίκησης για το ύψος απομείωσης του δανειακού χαρτοφυλακίου του Ομίλου, που προαναφέρθηκε. Οι προβλέψεις αυτές ως ποσοστό των δανείων ήταν αυξημένες το 2014 στο 5,1% έναντι 2,9% το 2013.

Τα προ φόρων αποτελέσματα διαμορφώθηκαν σε ζημίες €3.047 εκατ., ενώ τα μετά από φόρους αποτελέσματα του Ομίλου για το 2014 που αναλογούν στους μετόχους από τις συνεχιζόμενες δραστηριότητες διαμορφώθηκαν σε ζημίες €1.972 εκατ.

Τα καθαρά αποτελέσματα του Ομίλου μετά από φόρους από συνεχιζόμενες δραστηριότητες που αναλογούν στους μετόχους διαμορφώθηκαν σε ζημία €1.972 εκατ. στο έτος.



ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Ο Όμιλος Πειραιώς είναι ο μεγαλύτερος τραπεζικός οργανισμός σε όρους δανείων και καταθέσεων στην Ελλάδα, διαδραματίζοντας πρωταγωνιστικό ρόλο στην παροχή τραπεζικών υπηρεσιών και πιστοδοτήσεων, ειδικά προς μεσαίες και μικρές επιχειρήσεις με ετήσιο κύκλο εργασιών από €2,5 εκατ. έως €70 εκατ. Επιπλέον, η Τράπεζα είναι από τους κύριους παρόχους τραπεζικών υπηρεσιών σε ιδιώτες και ένας από τους κύριους συμβούλους υπηρεσιών κεφαλαιαγοράς και επενδυτικής τραπεζικής, χρηματοδοτικής μίσθωσης και ναυτιλιακής τραπεζικής στην Ελλάδα. Παράλληλα, ο Όμιλος κατέχει πρωταγωνιστική θέση στις εφαρμογές και υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής (web banking) και στη χρηματοδότηση φιλικών προς το περιβάλλον έργων (green banking), καθώς επίσης στη χρηματοδότηση του αγροτικού τομέα με προϊόντα και υπηρεσίες που είναι προσαρμοσμένα στις ανάγκες του πελάτη.

Η Τράπεζα Πειραιώς έχει συμμετάσχει από την πρώτη στιγμή στην αναδιάρθρωση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών ως βασικός πυλώνας και σήμερα αποτελεί μία από τις 4 συστημικές τράπεζες της χώρας.

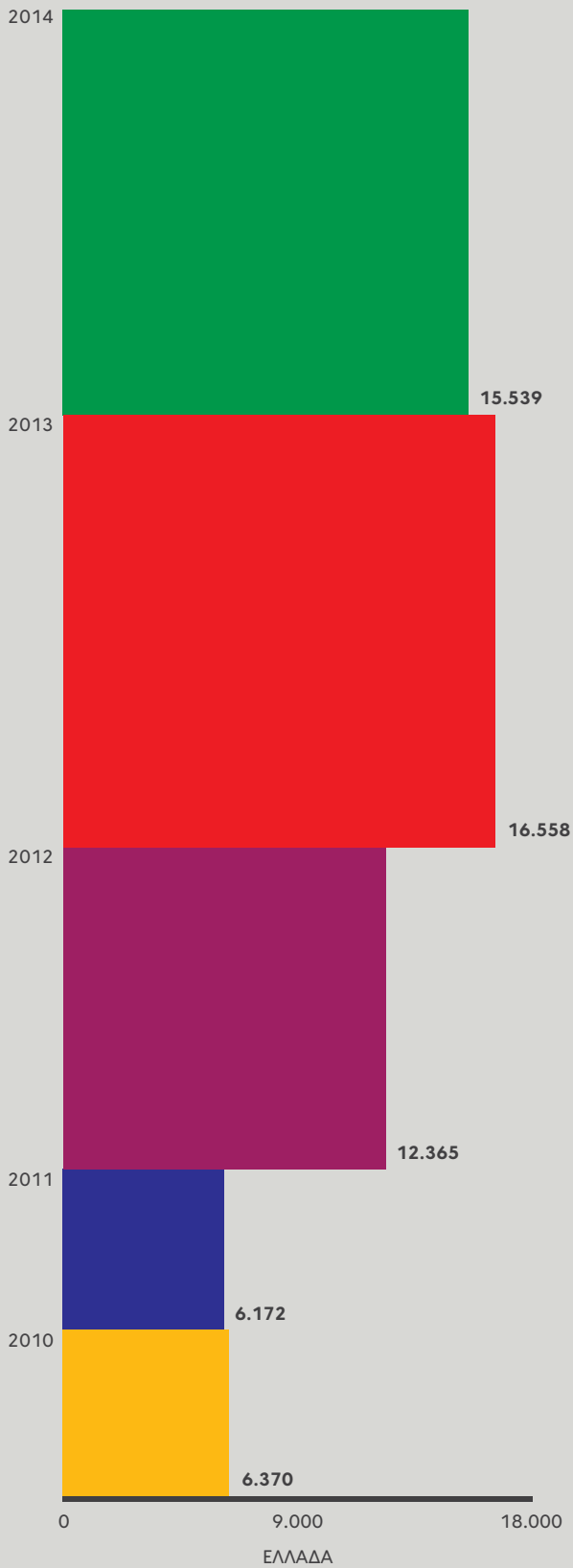
Η πλειονότητα των τραπεζικών εργασιών του Ομίλου Πειραιώς παρέχεται στην ελληνική αγορά και περιλαμβάνει τους τομείς λιανικής, εμπορικής και επενδυτικής τραπεζικής, καθώς και διαχείρισης κεφαλαίων.

Στο τέλος του Δεκεμβρίου 2014, περίπου το 90% του συνολικού ενεργητικού του Ομίλου αποτελούνταν από εγχώρια τραπεζικά περιουσιακά στοιχεία. Οι εγχώριες δραστηριότητες αντιπροσώπευαν το 85% των συνολικών καθαρών εσόδων του για το οικονομικό έτος που έληξε στις 31.12.2014. Το 90% των δανείων του Ομίλου σε πελάτες αφορούσαν δανειολήπτες στην εγχώρια αγορά.

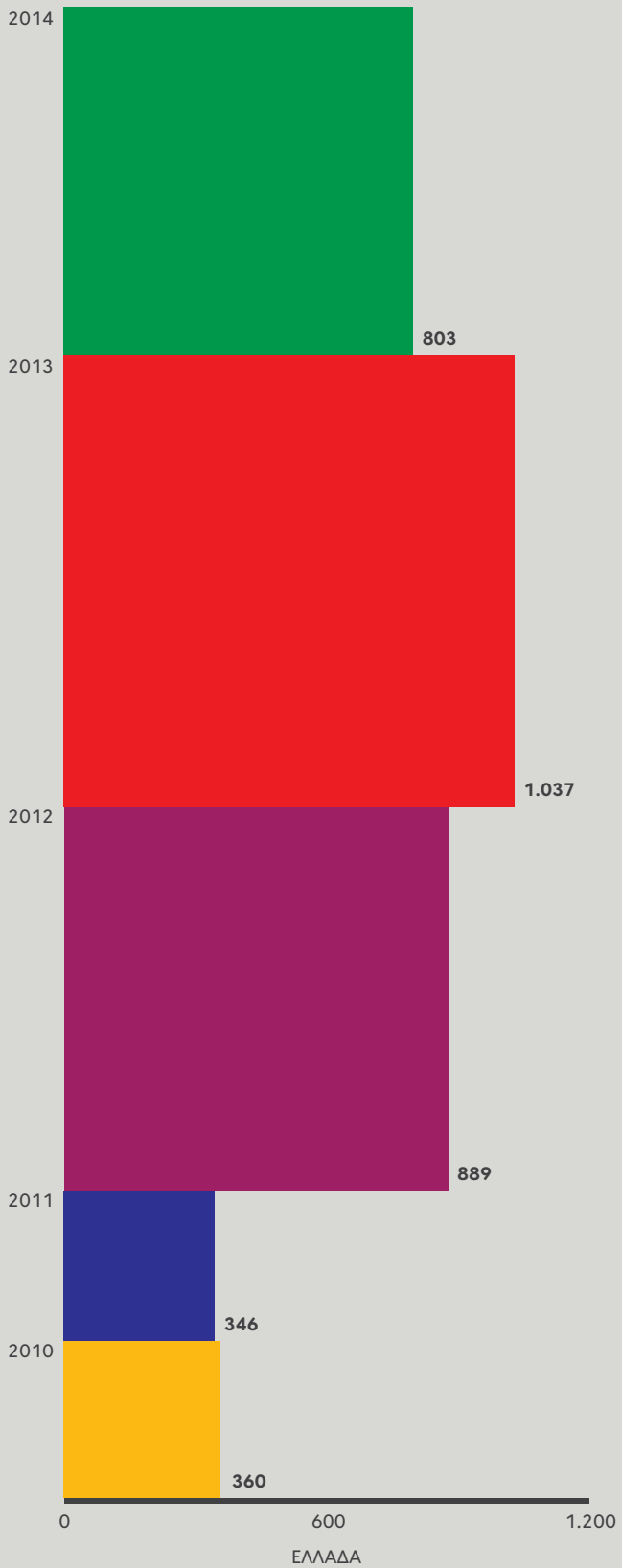
Η δραστηριότητα της Τράπεζας Πειραιώς εξακολουθεί να παρουσιάζει ευρεία διασπορά στους διάφορους κλάδους της οικονομίας, ενώ η έκθεση σε πιστωτικό κίνδυνο είναι σε σημαντικό βαθμό διασφαλισμένη με καλύμματα και εξασφαλίσεις, πέραν των σωρευτικών προβλέψεων.

Σε σχέση με τη χρηματοοικονομική απόδοση του 2014, τα δάνεια προ προβλέψεων της Τράπεζας Πειραιώς και των θυγατρικών της στην Ελλάδα διαμορφώθηκαν στα €66,1 δισ., εκ των οποίων ποσό €1,8 δισ., που αποπληρώθηκε στις αρχές 2015, αφορούσε την εκταμίευση

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ



εποχικού δανείου προς τον ΟΠΕΚΕΠΕ για καταβολή κοινοτικών ενισχύσεων προς περίπου 650 χιλιάδες αγρότες. Το επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιο αποτελεί το 65% του συνολικού χαρτοφυλακίου, ενώ τα δάνεια προς ιδιώτες το 35%. Στην Ελλάδα, ο δείκτης δανείων σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών προς το σύνολο των δανείων έφτασε το 39% στο τέλος του 2014 (χωρίς το εποχικό δάνειο του ΟΠΕΚΕΠΕ) από 37% στο τέλος του 2013. Οι καταθέσεις του Ομίλου Πειραιώς στην Ελλάδα διαμορφώθηκαν στα €49,4 δισ., αντιπροσωπεύοντας το 28,9% της εγχώριας αγοράς καταθέσεων στο τέλος του 2014.

Η Τράπεζα κατέχει την 1η θέση στον ελληνικό τραπεζικό χώρο με βάση το μερίδιο αγοράς καταθέσεων (28,9%), το οποίο παρέμεινε σταθερό σε όλη τη διάρκεια του 2014, ενώ το μερίδιο αγοράς δανείων διαμορφώθηκε σε 29,1%.

ΒΑΣΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

	31.12.2014	31.12.2013	ΜΕΤΑΒΟΛΗ
ΔΑΝΕΙΑ ΠΡΟ ΠΡΟΒΛΕΨΕΩΝ (€ εκατ.)	66.068	69.063	-4%
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ ΑΠΟ ΠΕΛΑΤΕΣ (€ εκατ.)	49.450	49.650	0%
ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ (#)	803	1.037	-23%
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ (#)	15.539	16.558	-6%

ΛΙΑΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Οι εξελίξεις στον τραπεζικό χώρο και οι συγχωνεύσεις των τελευταίων ετών δημιούργησαν ένα νέο τοπίο και αντίστοιχες σημαντικές προκλήσεις για τις συστημικές τράπεζες. Η Τράπεζα Πειραιώς ολοκλήρωσε εντός του 2014 την ενοποίηση του πελατολογίου των συγχωνευμένων τραπεζών και κατέχει πλέον ηγετική θέση στην Ελλάδα στα περισσότερα μεγέθη της Λιανικής Τραπεζικής.

Το 2014 οι κορυφαίες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της Τράπεζας αξιοποιήθηκαν από πλήθος-ρεκόρ πελατών, πράγμα που συνετέλεσε στη βελτίωση της εξυπηρέτησης στα καταστήματα, στη μείωση του λειτουργικού κόστους και στην αύξηση της ικανοποίησης των πελατών.

Η στόχευση στην ικανοποίηση των αναγκών των πελατών, σε συνδυασμό με τις ευκαιρίες αξιοποίησης του σημαντικά μεγεθυμένου πελατολογίου, ώθησε στη στρατηγική απόφαση δημιουργίας εξειδικευμένης μονάδας εντός της Λιανικής Τραπεζικής, με αντικείμενο τη στοχευμένη κατανόηση, διαχείριση, ανάπτυξη και διακράτηση του πελατολογίου βάσει πελατειακών τμημάτων (segments) και υποκατηγοριών τους.

Λειτουργώντας με νέα υποδείγματα διεθνών προδιαγραφών, το 2015 αναμένεται ότι θα αποτελέσει κομβικό σημείο για τις εργασίες της Λιανικής Τραπεζικής και η Τράπεζα Πειραιώς θα συμβάλει ενεργά στην ικανοποίηση των πελατών της, λαμβάνοντας υπόψη τη διαφορετικότητα και τις πραγματικές ανάγκες τους.

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Affluent Banking Segment

Το 2014 εξελίχθηκε περαιτέρω το ειδικό μοντέλο εξυπηρέτησης των εύπορων (affluent) πελατών της Τράπεζας, ενσωματώνοντας στοιχεία των αντίστοιχων μοντέλων personal banking των συγχωνευμένων τραπεζών. Ειδικότερα, πραγματοποιήθηκε επαναχαρτογράφηση και εξορθολογισμός του πελατολογίου και των καταστημάτων με στόχο τη βελτιστοποίηση των σημείων παρουσίας και εξυπηρέτησης των πελατών personal banking. Ενισχύθηκε σημαντικά το υποστηρικτικό πλαίσιο των Προσωπικών Συνεργατών, των εξειδικευμένων στελεχών εξυπηρέτησης των εύπορων πελατών και του Δικτύου Καταστημάτων ως ακολούθως:

- θεσμοθετήθηκε Σχολείο Προσωπικών Συνεργατών Personal Banking, με στόχο την επίτευξη ομοιογένειας σε επίπεδο γνώσεων και δεξιοτήτων και την καλλιέργεια ενιαίας κουλτούρας. Το β΄ τρίμηνο του 2014 εκπαιδεύτηκαν πάνω από 300 Προσωπικοί Συνεργάτες σε ειδικά 4ήμερα Εισαγωγικά Προγράμματα, με διαφορετικά εκπαιδευτικά εργαλεία, από 40 εισηγητές και τους διατέθηκε πλούσιο εκπαιδευτικό και υποστηρικτικό υλικό,
- δημιουργήθηκε ειδική ομάδα υποστήριξης του Δικτύου Καταστημάτων και των Προσωπικών Συνεργατών, αποτελούμενη από στελέχη με πολυετή εμπειρία, εκπαίδευση και πιστοποιήσεις στο συγκεκριμένο αντικείμενο, και
- ενισχύθηκαν περαιτέρω οι μηχανισμοί διοικητικής πληροφόρησης και βελτιώθηκαν οι υποδομές και τα διαθέσιμα εργαλεία.

Σημειώνεται ότι μέσα στο 2014 έγινε η παρουσίαση του νέου εμπορικού σήματος και ύφους επικοινωνίας του Personal Banking και επανασχεδιάστηκαν τα ενημερωτικά πακέτα που λαμβάνουν οι πελάτες. Παράλληλα, ξεκίνησε η διάθεση της νέας χρεωστικής κάρτας Piraeus Personal Banking Debit και του πρωτοποριακού επενδυτικού προϊόντος Piraeus Multi-Selection Funds, που δημιουργήθηκαν με κύριο γνώμονα την κάλυψη των αναγκών των εύπορων πελατών της Τράπεζας.

Το τέλος του 2014 βρήκε το Personal Banking της Τράπεζας Πειραιώς να προσφέρεται από 277 καταστήματα επί συνόλου 803 καταστημάτων, εξυπηρετώντας δεκάδες χιλιάδες εύπορους πελάτες με σημαντικά υπό διαχείριση κεφάλαια. Από πλευράς αποτελεσμάτων, αξιοσημείωτη αύξηση παρουσίασε ο δείκτης σταυροειδών πωλήσεων, που διαμορφώθηκε την 31.12.2014 στο 5,3x από 4,9x την 31.12.2013, αποτέλεσμα αύξησης πωλήσεων ιδιαίτερα σε προϊόντα καθημερινής τραπεζικής, αλλά και επενδυτικά και ασφαλιστικά προϊόντα.

Small Business Banking Segment

Το 2014 ξεκίνησε ο επανασχεδιασμός της Τραπεζικής Μικρών Επιχειρήσεων και Επαγγελματιών (SBB Segment) με διευρυμένα κριτήρια ένταξης πελατών και νέο επιχειρησιακό μοντέλο. Στο SBB Segment εντάσσονται νομικά πρόσωπα, ατομικές επιχειρήσεις και ελεύθεροι επαγγελματίες, λαμβάνοντας υπόψη την επιχειρηματική δραστηριότητα, τον τζίρο και το εύρος του επιχειρηματικού τους δανεισμού.

Με βάση αυτά τα κριτήρια, πραγματοποιήθηκε η τμηματοποίηση του πελατολογίου και εντάχθηκαν στο SBB Segment μικρές επιχειρήσεις και επαγγελματίες με σημαντικό μέγεθος καταθέσεων και ακόμη σημαντικότερο χαρτοφυλάκιο χορηγήσεων.

Επιπρόσθετα, σχεδιάστηκε το νέο επιχειρησιακό μοντέλο, το οποίο περιλαμβάνει μοντέλο υπο-τμηματοποίησης πελατολογίου, μοντέλο εξυπηρέτησης, διαδικασίες και εξειδικευμένα εργαλεία. Το κύριο χαρακτηριστικό του επιχειρησιακού μοντέλου είναι η Ολιστική Τραπεζική (Total Banking), που σηματοδοτεί διαχείριση των πελατειακών σχέσεων/αναγκών (δάνεια, καταθέσεις, υπηρεσίες, παράλληλες εργασίες). Δίδεται έμφαση στην ικανοποίηση των αναγκών των πελατών μέσω καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών, στην προσωποποιημένη εξυπηρέτηση

πελατών με υψηλή προοπτική και σπουδαιότητα, στην προσφορά ολοκληρωμένων και αξιόπιστων λύσεων, καθώς και στην πλατφόρμα εύχρηστου, πρωτοπόρου και καινοτόμου internet banking.

Mass Market Segment
Το Mass Market Segment περιλαμβάνει πάνω από 5 εκατ. ιδιώτες πελάτες, οι οποίοι διατηρούν σημαντικό ποσοστό του συνόλου των καταθετικών/επενδυτικών υπολοίπων και πολύ υψηλό ποσοστό των χορηγητικών υπολοίπων.

Στόχοι του Mass Market Segment είναι η ανάπτυξη της σχέσης των πελατών με την Τράπεζα μέσω της διεύρυνσης του χαρτοφυλακίου τους και η βελτίωση της εμπειρίας εξυπηρέτησής τους, κατανοώντας και καλύπτοντας τις ανάγκες τους, μέσα από το σύνολο των καναλιών εξυπηρέτησης που διαθέτει η Τράπεζα.

Προτεραιότητα για το 2015 αποτελεί η διαμόρφωση ενός ολοκληρωμένου μοντέλου λειτουργίας του Mass Market Segment που περιλαμβάνει την υπο-τμηματοποίηση του πελατολογίου, τον εντοπισμό και την κατανόηση των αναγκών των πελατών, την κάλυψη των αναγκών μέσω συγκεκριμένων προϊόντων και υπηρεσιών, τη διαμόρφωση συνολικής εμπορικής προσέγγισης και τη δημιουργία μεθόδων, εργαλείων και διαδικασιών που θα βελτιώσουν τη συνολική εμπειρία του πελάτη.

Customer Intelligence & Experience
Η βελτίωση της συνολικής εμπειρίας που βιώνει ο πελάτης ερχόμενος σε επαφή με όλα τα δίκτυα εξυπηρέτησης της Τράπεζας αποτελεί έναν σημαντικό μεσοπρόθεσμο στόχο. Κινούμενη προς αυτήν την κατεύθυνση, η αρμόδια μονάδα έθεσε σε εφαρμογή ενέργειες και επέκτεινε τις δραστηριότητές της σε πολλαπλά επίπεδα:

Customer Experience
Η έκταση του δικτύου των ATM και των Easypay Kiosks της Τράπεζας Πειραιώς αλλά και η βραβευμένη υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής Winbank Web Banking, αποτελούν εναλλακτικές λύσεις μέσω των οποίων οι πελάτες μπορούν να εξυπηρετούνται με ευκολία, ταχύτητα και ασφάλεια. Αξιοποιώντας αυτές τις λύσεις, το 2014 ξεκίνησε το πρόγραμμα «Κερδίστε Χρόνο», με στόχο την ενημέρωση και εκπαίδευση των πελατών για τις δυνατότητες εξυπηρέτησής τους μέσω Εναλλακτικών Καναλιών.

Το πρωτοποριακό αυτό πρόγραμμα εφαρμόστηκε πιλοτικά σε 100 επιλεγμένα καταστήματα με χρήση Tablets, μέσω των οποίων τα στελέχη των καταστημάτων είναι σε θέση να ενημερώνουν τους πελάτες που τα επισκέπτονται, να τους παρουσιάζουν τις δυνατότητες του web & mobile banking και επί τόπου να πραγματοποιούν άμεσα και διαδραστικά τις συναλλαγές τους.

Το πρόγραμμα «Κερδίστε Χρόνο» διακρίθηκε στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών στην κατηγορία «Καινοτομία στην Εξυπηρέτηση».

Το πρόγραμμα συνέβαλε σημαντικά στη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών και στην αύξηση της χρήσης των εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης. Δεδομένων των αποτελεσμάτων, το πρόγραμμα πρόκειται να επεκταθεί το 2015 σε 300 επιπλέον καταστήματα.

Παράλληλα, δίνοντας ακόμα μεγαλύτερη έμφαση στην εμπειρία των πελατών στα ψηφιακά μέσα, η Τράπεζα Πειραιώς ανέπτυξε και ενίσχυσε ακόμα περισσότερο τις μεθόδους μέτρησης

του “user experience” και των διεπαφών που χρησιμοποιεί. Ενδεικτικά, κατά το 2014 χρησιμοποιήθηκαν ευρέως μέθοδοι όπως το user testing, one-to-one user interviews, personas και customer journey maps.

Τον Δεκέμβριο 2014, η Τράπεζα προώθησε πρώτη στην Ελλάδα το ολοκληρωμένο πρόγραμμα πιστότητας “yellowday”, μια σύγχρονη ψηφιακή πλατφόρμα προσφορών που είναι προσβάσιμη από τους πελάτες μέσα από Η/Υ, Tablets και έξυπνα κινητά τηλέφωνα (είτε είναι πελάτες της Τράπεζας είτε όχι).

Το “yellowday” φιλοδοξεί να προσφέρει προσωποποιημένη εμπειρία, παρέχοντας προτάσεις και ιδέες για αγορές με βάση το αγοραστικό προφίλ και τις προτιμήσεις των πελατών αλλά και με βάση τη γεωγραφική θέση στην οποία βρίσκονται την εκάστοτε στιγμή.

Δίνει επίσης στις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις την ευκαιρία να αποκτήσουν στοχευμένη πρόσβαση στο πελατολόγιο της Τράπεζας και συνάμα να αυξήσουν τις πωλήσεις και την κίνηση στις επιχειρήσεις τους.

Κατά τη διάρκεια του 2014, η Τράπεζα συνέχισε το πρόγραμμα «Φωνή του Πελάτη» (Voice of the Customer) με στόχο τη διάχυση μιας ενιαίας πελατοκεντρικής κουλτούρας εντός του Οργανισμού και την παροχή ενός ανωτέρου επιπέδου εμπειρίας στον πελάτη. Η υλοποίηση του προγράμματος «Φωνή του Πελάτη» αποτελεί χρήσιμο εργαλείο για τη συλλογή και ανάλυση, με δομημένο τρόπο, πληροφοριών που καθορίζουν την εμπειρία του πελάτη με τα υφιστάμενα προϊόντα και υπηρεσίες της Τράπεζας, αλλά και συμβάλλει στην επεξεργασία σημαντικής πληροφόρησης σχετικά με την ανάπτυξη μελλοντικών προϊόντων και υπηρεσιών. Πιο συγκεκριμένα, το 2014, μέσω του συγκεκριμένου προγράμματος, ερωτήθηκαν 75.000 πελάτες και μέσα από τα λεγόμενά τους προέκυψαν περίπου 200 βελτιωτικές ενέργειες για τον Οργανισμό, 60% των οποίων έχει ήδη υλοποιηθεί.

75.000 πελάτες της Τράπεζας Πειραιώς προσεγγίστηκαν το 2014 από το πρόγραμμα «Φωνή του Πελάτη» και από τις απαντήσεις τους προέκυψαν περίπου 200 βελτιωτικές ενέργειες.

Στο πλαίσιο των στόχων του προγράμματος, το 2015 αναμένεται να αυξηθεί σημαντικά το πλήθος των ερωτηθέντων πελατών, προκειμένου να επιτευχθεί η μέτρηση της πλειονότητας των εμπειριών των πελατών με την Τράπεζα και, κατ’ επέκταση, η υλοποίηση των αντίστοιχων βελτιωτικών δράσεων, όπου κρίνεται σκόπιμο.

Customer Intelligence

Σταθερά προσανατολισμένη στην πελατοκεντρική προσέγγιση διαχείρισης και εξυπηρέτησης, η Τράπεζα εστιάζει στην αναγνώριση και ανάδειξη τάσεων και συμπεριφορών πελατών εμπορικού ενδιαφέροντος. Στόχος όλων των περιοχών μελέτης είναι η στοχευμένη ανάπτυξη πελατών, σύμφωνα με τις ιδιαίτερες ανάγκες και επιθυμίες τους, όπως αυτές αποτυπώνονται μέσα από τη συνεργασία τους με την Τράπεζα. Για την υλοποίηση των προηγούμενων περιοχών αξιοποιήθηκαν όλες οι προηγμένες τεχνικές ανάλυσης που έχει αναπτύξει και έχει στη διάθεσή της η Τράπεζα σε συνδυασμό με τη διενέργεια στοχευμένων πολυκαναλικών προγραμμάτων προώθησης βελτιστοποίησης τιμολόγησης (multichannel campaigns).

Αξιοποιώντας τα αποτελέσματα των αναλύσεων και συνδυάζοντάς τα με σύγχρονες τεχνικές price optimization, αναπτύχθηκε και υλοποιήθηκε το στρατηγικό έργο της προσωποποιημένης τιμολόγησης πελατών προθεσμιακών καταθέσεων.

Επιπρόσθετα, η Τράπεζα εντός του 2014 προχώρησε στη συστηματική αξιοποίηση κορυφαίας πλατφόρμας marketing automation για την υποστήριξη multichannel campaigns, λανσάροντας

πάνω από 150 στοχευμένες προωθητικές ενέργειες, σε 2 εκατ. πελάτες, σε όλα τα κανάλια επαφής, επιτυγχάνοντας πολύ υψηλά ποσοστά ανταπόκρισης (20% κατά μέσο όρο). Οι ενέργειες υποστήριξαν τους στρατηγικούς στόχους της Τράπεζας σε προϊόντα λιανικής τραπεζικής (καταθέσεις, χορηγήσεις, ηλεκτρονική τραπεζική και ασφαλιστικά προϊόντα), καθώς και εξειδικευμένες ανάγκες του marketing και του δικτύου καταστημάτων.

Πλέον, η Τράπεζα έχει τη δυνατότητα να αξιοποιήσει αποτελεσματικά όλες τις επαφές με τους πελάτες της, προκειμένου να αντιλαμβάνεται εγκαίρως τις ανάγκες τους και να προσφέρει την πιο συμφέρουσα εξατομικευμένη πρόταση στον καθένα.

Προϊόντα Καταθέσεων
Συνολικά το 2014 οι καταθέσεις κινήθηκαν σταθεροποιητικά, παρότι στα τέλη Δεκεμβρίου σημειώθηκαν αισθητές εκροές λόγω της πολιτικής αβεβαιότητας στην Ελλάδα. Κατά τη διάρκεια του υπόλοιπου έτους δεν παρατηρήθηκε μεταφορά ή επιστροφή κεφαλαίων από και προς το εξωτερικό, με τις εγχώριες εκροές να είναι ελεγχόμενες και να αφορούν κυρίως χρήση ιδίων κεφαλαίων ιδιωτών και επιχειρήσεων για την κάλυψη τρεχουσών αναγκών τους.

Η έμφαση της Τράπεζας εστιάστηκε κατά το 2014 στην αποτελεσματική διαχείριση και μείωση του κόστους άντλησης των κεφαλαίων ιδιωτών πελατών σε επίπεδο προθεσμιακών καταθέσεων, αλλά και λογαριασμών πρώτης ζήτησης, διασφαλίζοντας ταυτόχρονα τη διακράτησή τους.

> **Το νέο προϊόν «Στα μέτρα σου» σχεδιάστηκε για να ανταποκριθεί στην ανάγκη του πελάτη να συνθέτει και να δημιουργεί ο ίδιος την προθεσμιακή κατάθεση που αποκτά, χωρίς να συμβιβάζεται με τα ήδη προσχεδιασμένα προϊόντα της Τράπεζας και δεν παρέχεται μέχρι σήμερα στην ελληνική αγορά.**

Το προϊοντικό χαρτοφυλάκιο εμπλουτίστηκε με την πρωτοποριακή προθεσμιακή κατάθεση «Στα μέτρα σου», η οποία εισήγαγε νέα καινοτόμα λογική στις προθεσμιακές καταθέσεις της ελληνικής αγοράς, αφού επιτρέπει στον πελάτη να τη διαμορφώσει μόνος του επιλέγοντας τα χαρακτηριστικά και τις λειτουργικότητες που καλύπτουν πλήρως τις δικές του ανάγκες. Λίγους μήνες μετά το αρχικό λανσάρισμα, η προθεσμιακή κατάθεση «Στα μέτρα σου» εμπλουτίστηκε με τη δυνατότητα σύνδεσής της με οποιοδήποτε πρόγραμμα επιβράβευσης καρτών της Τράπεζας Πειραιώς, ώστε ο πελάτης, εκτός από τόκους, να κερδίζει και πολλαπλάσιους πόντους στο πρόγραμμα επιβράβευσης καρτών της επιλογής του. Αξίζει να σημειωθεί ότι στην ιστοσελίδα της Τράπεζας Πειραιώς δίνεται η δυνατότητα σε όλους τους επισκέπτες, πελάτες ή μη, να διαμορφώσουν online τη δική τους προθεσμιακή κατάθεση «Στα μέτρα σου», κάνοντας χρήση ενός πρωτοποριακού ειδικά σχεδιασμένου εργαλείου.

Στην Ελλάδα, το σύνολο των καταθέσεων ιδιωτών του Ομίλου διαμορφώθηκε σε €39 δισ. στο τέλος του 2014.

Στεγαστική Πίστη και Καταναλωτική Πίστη
Το 2014, η Πίστη Ιδιωτών πιστοποιήθηκε εκ νέου κατά το διεθνές αναγνωρισμένο πρότυπο ISO 9001:2008 από την TUV Hellas για τις Υπηρεσίες Εγκρίσεων Καταναλωτικής Πίστης του Εγκριτικού Κέντρου Καταναλωτικής Πίστης. Η επαναπιστοποίηση αυτή αποδεικνύει τη δέσμευση της Τράπεζας για παροχή ποιοτικών και αποτελεσματικών υπηρεσιών και για τη σταθερή διασφάλιση της ικανοποίησης των πελατών της – εστιάζοντας στη σύγχρονη και υπεύθυνη αντιμετώπιση των αναγκών τους στο πλαίσιο του ευρύτερου οικονομικού περιβάλλοντος. Επιπλέον, η πιστοποίηση αφορά τη βελτίωση της εικόνας της διεύθυνσης και της επιχειρηματικής επίδοσής της, τη δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και την

αποτελεσματική διαχείριση του επιχειρηματικού ρίσκου, τη μείωση του λειτουργικού κόστους και την εξοικονόμηση πόρων, καθώς και την ενθάρρυνση της εσωτερικής επικοινωνίας και την αύξηση της ικανοποίησης των εργαζομένων.

Το 2014, δόθηκε έμφαση στη βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών στεγαστικών δανείων, επαναπροσδιορίζοντας τις πολιτικές, τις διαδικασίες και τα συστήματα, και στην ανάλυση του ενοποιημένου χαρτοφυλακίου της Τράπεζας, ενώ παράλληλα ολοκληρώθηκε με επιτυχία και η μετάπτωση του χαρτοφυλακίου της Γενικής Τράπεζας.

Η Τράπεζα Πειραιώς, συνεπής στις δεσμεύσεις της, συνέχισε να στηρίζει τα νοικοκυριά που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες στην ομαλή αποπληρωμή των υποχρεώσεών τους, καλύπτοντας τις ανάγκες των πελατών με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.
Κατά το 2014, η Τράπεζα εστίασε στην ποιοτική διεύρυνση του χαρτοφυλακίου της και στον τομέα της πίστης ιδιωτών. Μέσω των ευέλικτων προϊόντων της στόχευσε τόσο στη χρηματοδότηση των βασικών οικογενειακών αναγκών όσο και στην αναβάθμιση της ποιότητας της οικογενειακής ζωής μέσω προγραμμάτων για την αγορά/ανέγερση κατοικίας και την κάλυψη των εξόδων σπουδών.

Μεγάλη βαρύτητα συνεχίζει να δίνει η Τράπεζα στην πράσινη τραπεζική. Στο πλαίσιο αυτό διατήρησε την ηγετική της θέση στο πρόγραμμα «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον», κατέχοντας ποσοστό 30% στις αποφάσεις υπαγωγής, ενώ ήδη περισσότερα από 8.000 νοικοκυριά ολοκλήρωσαν τις απαιτούμενες παρεμβάσεις εξοικονόμησης.

Τα ενοποιημένα μεγέθη των υπόλοιπων δανείων στο τέλος του 2014 διαμορφώθηκαν σε €16,7 δισ. για τα στεγαστικά δάνεια και σε €5,0 δισ. για τα καταναλωτικά δάνεια (εξαιρουμένων των πιστωτικών καρτών), και τα μερίδια αγοράς της Τράπεζας Πειραιώς στο τέλος Δεκεμβρίου 2014 διαμορφώθηκαν στο 24,2% και 22,3% αντίστοιχα.

Κάρτες

Χρεωστικές, Πιστωτικές, Προπληρωμένες

Τη χρονιά που πέρασε, η Τράπεζα Πειραιώς ξεκίνησε συνολικά 5 νέα προϊόντα καρτών ως αποτέλεσμα στρατηγικών συνεργασιών με ηγετικές επιχειρήσεις στην ελληνική αγορά.

Παράλληλα, η Τράπεζα ξεκίνησε σταδιακά –και συνεχίζει– να αναβαθμίζει τα προϊόντα της με την τεχνολογία των ανέπαφων συναλλαγών, ενισχύοντας την εικόνα και τη θέση της στην παροχή προϊόντων υψηλής τεχνολογίας και καινοτομίας και στοχεύοντας ταυτόχρονα στη βελτίωση της συνολικής εμπειρίας του πελάτη από τη χρήση των καρτών.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ ΚΑΡΤΩΝ ΟΜΙΛΟΥ 2014

	ΠΛΗΘΟΣ ΚΑΡΤΩΝ	ΑΓΟΡΕΣ				ΑΝΑΛΗΨΕΙΣ	
		ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ (€)	ΠΛΗΘΟΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ (#)	ΕΤΗΣΙΑ ΜΕΤΑΒΟΛΗ €	ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ	ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ (€)	ΠΛΗΘΟΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ (#)
Χρεωστικές Κάρτες	2,8 εκατ.	523 εκατ.	10,0 εκατ.	27,6%	37,8%	11 δισ.	53 εκατ.
Πιστωτικές Κάρτες[1]	548 χιλ.	907 εκατ.	11,5 εκατ.	2,4%	5,7%	66 εκατ.	422 χιλ.
Προπληρωμένες Κάρτες[2]	400 χιλ.	133 εκατ.	3,0 εκατ.	24,2%	25,4%	13,8 εκατ.	87 χιλ.

[1] Τα ενήμερα και έως 90 ημέρες καθυστέρηση δανειακά υπόλοιπα ανέρχονται σε €1,4 δισ.
[2] Τα αδιάθετα υπόλοιπα ανέρχονται σε €19 εκατ.

Τα έσοδα προμηθειών για όλα τα προϊόντα καρτών ανήλθαν στα €30 εκατ. Τα έντοκα έσοδα της δραστηριότητας των καρτών ανήλθαν σε €103 εκατ. (προ κόστους χρήματος-εισφορών).

Στόχος για το 2015 είναι η διατήρηση της ηγετικής θέσης στην αγορά των προπληρωμένων καρτών, η διατήρηση του μεριδίου αγοράς για τις χρεωστικές κάρτες και η ενίσχυση του αντίστοιχου μεριδίου στις πιστωτικές κάρτες.

Επιπρόσθετα, η ολοκλήρωση της μετάπτωσης των πιστωτικών και προπληρωμένων Καρτών σε ένα ενιαίο σύστημα εντός του 2015 αναμένεται να δημιουργήσει περαιτέρω ευκαιρίες προώθησης των προϊόντων, ενισχύοντας παράλληλα τη σχέση των πελατών με την Τράπεζα, αλλά και να συμβάλει καθοριστικά στη μείωση των λειτουργικών εξόδων από τις οικονομίες κλίμακας που θα δημιουργηθούν στα €10 εκατ. τουλάχιστον κατ' έτος.

Η παροχή πρωτοποριακών προϊόντων και υπηρεσιών, η αναβάθμιση της εμπειρίας του πελάτη μέσα από τη χρήση των καρτών αλλά και η διάθεση νέων καναλιών προώθησης προϊόντων αναμένεται να συμβάλουν καθοριστικά στη διάκριση της Τράπεζας στην ελληνική αγορά.

ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΟΡΕΥΣΗ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ

Ασφαλιστικές Εργασίες – Bancassurance
Το συνολικό υπό διαχείριση χαρτοφυλάκιο του Ομίλου ανήλθε σε €222 εκατ. για το 2014, ενώ τα προβλεπόμενα συνολικά μεικτά έσοδα από τις ασφαλιστικές εργασίες σε €34 εκατ., παρουσιάζοντας αύξηση κατά 28% από την προηγούμενη χρονιά.

Η μονάδα Bancassurance της Τράπεζας Πειραιώς συστάθηκε το 2008 με στόχο την ανάπτυξη συστηματικών πωλήσεων στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, κυρίως μέσω των καταστημάτων αλλά και μέσω εναλλακτικών καναλιών επικοινωνίας με τον πελάτη (call center, πλατφόρμα ηλεκτρονικής τραπεζικής winbank). Με την εξειδικευμένη τεχνογνωσία της αποσκοπεί στην αξιοποίηση των στρατηγικών συνεργασιών με τις ασφαλιστικές εταιρείες NN ΕΑΑΕΖ και ERGO ΑΑΕΖ, μεγιστοποιώντας το αποτέλεσμα και τα οφέλη για την Τράπεζα και τους πελάτες της. Σε συνεργασία με τη θυγατρική εταιρεία Πειραιώς Πρακτορειακή, καθώς και τις λοιπές τραπεζικές μονάδες, η μονάδα στοχεύει στη δημιουργία ολοκληρωμένων τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων και μηχανισμών αυτόματης διαχείρισης και εξυπηρέτησης του πελάτη. Οι βασικοί άξονες βελτίωσης και παρακολούθησης είναι:

- η αποτελεσματική πώληση τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων, σε συνδυασμό με τη σωστή, ποιοτική και άμεση εξυπηρέτηση του πελάτη, μέσω της παρακίνησης και της διαρκούς εκπαίδευσης των στελεχών πωλήσεων, και
- η συνεχόμενη εξέλιξη των απαιτούμενων διαδικασιών και συστημάτων πωλήσεων.

Το Bancassurance της Τράπεζας Πειραιώς κατέγραψε πρωτιά το 2014, με μερίδιο αγοράς στην Ελλάδα που προσέγγισε το 30%.

Το 2014, όπως και στους υπόλοιπους τομείς της Τράπεζας, επετεύχθη ο στόχος της ενοποίησης και ταυτόχρονα της άρτιας εξυπηρέτησης των πελατών των απορροφηθεισών τραπεζών, που είναι παράλληλα κάτοχοι ασφαλιστηρίων συμβολαίων συνεργαζόμενων ασφαλιστικών εταιρειών, με την πλήρη αξιοποίηση της δυναμικής του διευρυμένου δικτύου καταστημάτων και των στελεχών του Ομίλου.

Όλοι οι πελάτες, υφιστάμενοι και νέοι, έχουν την επιλογή σύγχρονων ασφαλιστικών προϊόντων και υπηρεσιών που καλύπτουν κάθε ανάγκη. Ταυτόχρονα, τα εξειδικευμένα στελέχη του δικτύου είναι διαθέσιμα σε κάθε κατάστημα της Τράπεζας Πειραιώς προκειμένου να βοηθήσουν τους πελάτες να κατανοήσουν και να επιλέξουν τα προγράμματα που καλύπτουν τις ανάγκες τους.

Η μεγάλη ανάπτυξη που είχε η Τράπεζα Πειραιώς τα τελευταία χρόνια και η στρατηγική στόχευση στην προώθηση ασφαλιστικών προϊόντων φέρνουν το Bancassurance της Πειραιώς και το 2014 πρώτο σε μερίδιο αγοράς στην Ελλάδα, που προσεγγίζει το 30%, αυξάνοντας το αίσθημα ευθύνης για τη δημιουργία νέων προϊόντων τόσο στους παραδοσιακούς κλάδους των Γενικών Ασφαλειών όσο και στον αναπτυσσόμενο κλάδο της Υγείας και γενικότερα των προϊόντων Ζωής.

Με στόχο την περαιτέρω ενδυνάμωση των πωλήσεων και ανταποκρινόμενη στις εξελισσόμενες ανάγκες των πελατών για πρωτοποριακά και ευέλικτα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα, το 2014 η Τράπεζα δημιούργησε (σε συνεργασία με κορυφαίες ασφαλιστικές εταιρείες) και προώθησε 4 νέα προϊόντα στους κλάδους Υγείας, Βοηθείας και Κάλυψης Απώλειας Προσωπικών Αντικειμένων.

Πειραιώς Πρακτορειακή Ασφαλιστικών Εργασιών ΑΕ
Αξιοποιώντας την τεχνογνωσία και την εμπειρία της στη διαχείριση, στην τεχνική υποστήριξη ασφαλιστικών προγραμμάτων αλλά και στην οργάνωση συστημάτων εξυπηρέτησης των πελατών, η Πειραιώς Πρακτορειακή, σε συνεργασία με το Bancassurance της Τράπεζας Πειραιώς, διαχειρίζεται τις αποκλειστικές συνεργασίες της Τράπεζας με τις ασφαλιστικές εταιρείες NN ΕΑΑΕΖ στον κλάδο Ζωής και ERGO ΑΑΕΖ στον κλάδο Ζημιών. Δημιουργεί καινοτόμα προϊόντα σε συνεργασία με το Bancassurance της Τράπεζας και τις δύο εταιρείες, αξιοποιώντας το πελατολόγιο και τις ανάγκες του Ομίλου κι έχοντας ως στόχο τα προϊόντα που προσφέρονται μέσα από το δίκτυο των καταστημάτων της Τράπεζας να συνδυάζουν τις μέγιστες παρεχόμενες υπηρεσίες με την αποτελεσματικότητα, την καινοτομία και την ανταγωνιστικότητα προς όφελος του πελάτη.

Πειραιώς Μεσίτες Ασφαλιστικών και Αντασφαλιστικών Εργασιών ΑΕ
Η Πειραιώς Μεσίτες Ασφαλίσεων, θυγατρική του Ομίλου Πειραιώς σε ποσοστό 100%, ιδρύθηκε το 2006. Παρέχει όλο το φάσμα των ασφαλιστικών εργασιών και υπηρεσιών για επιχειρήσεις, εξασφαλίζοντας στο έπακρο τις ανάγκες από ασφαλιστικούς κινδύνους. Ο κύκλος εργασιών για το 2014 ανέρχεται σε €9 εκατ., καταγράφοντας αύξηση έναντι του 2013 κατά 29%.

Πρωταρχικός στόχος της εταιρείας είναι να αξιοποιεί τις συνεργασίες με υγιείς και δραστήριες επιχειρήσεις που συνεργάζονται με την Τράπεζα Πειραιώς, προσφέροντας εξειδικευμένα και καινοτόμα ασφαλιστικά προϊόντα και υπηρεσίες, εξασφαλίζοντας έτσι τη λειτουργικότητα και τη βιωσιμότητά τους σε περίπτωση που επέλθει ασφαλιστικός κίνδυνος τόσο σε υλικές ζημιές όσο και σε οικονομικές απώλειες.

ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

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

Πρωταρχικό μέλημα της Τράπεζας είναι η επιλογή υψηλής ποιότητας πελατών και η συστηματική παρακολούθησή τους βάσει των πλέον εξελιγμένων εργαλείων διαχείρισης κινδύνων. Παράλληλα, με ιδιαίτερη προσοχή πραγματοποιούνται: η έκθεση στους υγιέστερους κλάδους δραστηριοτήτων, η εξασφάλιση πιστοδοτήσεων με ισχυρά καλύμματα και

εξασφαλίσεις, η τιμολόγηση σε συνάρτηση με τον αναλαμβανόμενο κίνδυνο και η διαρκής προσπάθεια για αύξηση των σταυροειδών πωλήσεων.

Η Τράπεζα Πειραιώς «απάντησε» στην ανάγκη εφαρμογής αυστηρότερων κριτηρίων αξιολόγησης του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου με αναδιάρθρωση των χρηματοδοτήσεων, ενίσχυση των εξασφαλίσεων και προσαρμογή της τιμολόγησης ανάλογα με τον αναληφθέντα κίνδυνο.

Η Πίστη Ομίλου συμμετέχει ενεργά και συστηματικά, μέσω ομάδων εξειδικευμένων στελεχών, στην προσπάθεια ορθής διαχείρισης του πιστωτικού κινδύνου (credit risk) που προέρχεται από το επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιο πιστοδοτήσεων του Ομίλου, με την εφαρμογή ενιαίας πιστωτικής πολιτικής και πρακτικής, καθώς και με την πιστή τήρηση των διαδικασιών έγκρισης, ανανέωσης και στενής παρακολούθησης πιστοδοτικών ορίων.
Ειδικότερα, οι βασικότερες αρμοδιότητες της Πίστης Ομίλου είναι οι ακόλουθες:

- Ενεργός συμμετοχή στην εγκριτική διαδικασία (Επιτροπές Εγκρίσεων) πιστοδοτικών ορίων σε επιχειρήσεις και τραπεζικούς ομίλους.
- Στενή παρακολούθηση της ποιότητας του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου πιστοδοτήσεων.
- Συνεχής επικαιροποίηση του Εγχειριδίου Πιστωτικής Πολιτικής και Πρακτικής και παρακολούθηση σωστής εφαρμογής του.
- Συμμετοχή στην εκπαίδευση των Account Officers/Credit Analysts.

Στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειας θωράκισης του ισολογισμού του Ομίλου, και το 2014 εφαρμόστηκαν αυστηρά κριτήρια αξιολόγησης του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου με στόχο τη βελτίωση της θέσης της Τράπεζας, μέσω αναδιάρθρωσης χρηματοδοτήσεων, ενίσχυσης εξασφαλίσεων και προσαρμογής της τιμολόγησης ανάλογα με τον αναληφθέντα κίνδυνο.

Επιπλέον, κατά τη διάρκεια του 2014, η Πίστη Ομίλου στελεχώθηκε με μεγαλύτερο αριθμό έμπειρων Credit Officers και αναδιοργανώθηκε με την προσθήκη νέων εξειδικευμένων ομάδων για την ενδελεχή αξιολόγηση του πιστωτικού κινδύνου και τη διαρκή παρακολούθηση του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου πιστοδοτήσεων αρμοδιότητας του Recovery Banking Unit (RBU) αλλά και άλλων εξειδικευμένων επιχειρηματικών μονάδων (Structured Finance, Αγροτικός Τομέας κ.ά.). Στο πλαίσιο της αναδιοργάνωσης του τομέα, βελτιώθηκαν περαιτέρω οι εσωτερικές δομές, οι διαδικασίες και τα συστήματα, με σκοπό την έγκαιρη διάγνωση, ορθή αξιολόγηση και άμεση λήψη μέτρων για τον περιορισμό του πιστωτικού κινδύνου. Τέλος, ολοκληρώθηκαν σημαντικά έργα που αφορούν τον εμπλουτισμό της Πιστωτικής Πολιτικής και ενισχύθηκε η σχετική εξειδικευμένη ομάδα.

ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Το υπόλοιπο των καταθέσεων από επιχειρήσεις στην Ελλάδα την 31.12.2014 διαμορφώθηκε στα €11 δισ., συμπεριλαμβάνοντας τις καταθέσεις Γενικής Κυβέρνησης. Οι εγχώριες εξελίξεις τη χρονιά που πέρασε επηρέασαν τις καταθέσεις επιχειρήσεων, με αποτέλεσμα αυτές να παρουσιάσουν μεταβλητότητα. Το σύνολο των καταθέσεων επιχειρήσεων του ιδιωτικού τομέα της ελληνικής αγοράς μειώθηκε το 2014 κατά €2,2 δισ. (έναντι αύξησης €1,9 δισ. στο τέλος του 2013).

Επισημαίνεται ότι η Τράπεζα Πειραιώς, παρά τη δυσμενή συγκυρία, εξακολουθεί να αξιοποιεί την τεχνογνωσία της σε συνεργασίες με νομικά πρόσωπα του ευρύτερου δημόσιου τομέα. Εντός του 2014 συμμετείχε σε προσκλήσεις εκδήλωσης ενδιαφέροντος για ευρεία συνεργασία με Δήμους,

Δημοτικές Επιχειρήσεις, Νομαρχίες, Νοσοκομεία, Ανώτατα και Ανώτερα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα, Ασφαλιστικά Ταμεία, ΝΠΔΔ καθώς και νομικά πρόσωπα του ιδιωτικού τομέα, με αποτέλεσμα την έναρξη ικανοποιητικού αριθμού νέων συνεργασιών και καταθέσεων, την ενίσχυση της πελατειακής βάσης και το σημαντικό περιθώριο ανάπτυξης σταυροειδών πωλήσεων.

Πάνω από 1 εκατ. υπάλληλοι του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα πραγματοποίησαν το 2014 τη μισθοδοσία τους μέσω της Τράπεζας Πειραιώς.

Ο τομέας Ανάπτυξης Εργασιών Δημοσίου Τομέα και Μισθοδοσιών της Τράπεζας συνέχισε και το 2014 την υποστήριξή του προς το Δίκτυο της Τράπεζας για την προσφορά καινοτόμων προϊοντικών και τεχνολογικών λύσεων προς Φορείς του Δημοσίου, καλύπτοντας μεγάλο εύρος των οικονομικών δραστηριοτήτων τους (πιστοδοτήσεις, ταμειακή διαχείριση, τοποθετήσεις κεφαλαίων, μισθοδοσία προσωπικού, αυτοματοποιημένα συστήματα εισπράξεων και πληρωμών, υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής κ.λπ.). Πιο συγκεκριμένα, ο τομέας, σε συνεργασία με άλλες αρμόδιες μονάδες της Τράπεζας, συμμετείχε τη χρονιά που πέρασε σε πλέον των 750 προσκλήσεων εκδήλωσης ενδιαφέροντος για ευρεία συνεργασία με Νομικά Πρόσωπα του στενού και ευρύτερου δημόσιου τομέα, με αποτέλεσμα τη διασφάλιση πληθώρας νέων συνεργασιών αλλά και την προσέλκυση σημαντικού ύψους καταθέσεων.

Επίσης, καθοριστική ήταν και η συνδρομή του τομέα στην προσπάθεια της Τράπεζας για την προσέλκυση και διαχείριση νέων μισθοδοσιών του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα καθώς και την προσαρμογή του υφιστάμενου πελατολογίου στις απαιτήσεις του νέου θεσμικού πλαισίου που διέπει τις εν λόγω συναλλαγές από το καλοκαίρι του 2014.

Συνολικά, στον τομέα των μισθοδοσιών η Τράπεζα εξυπηρετεί περισσότερους από 1 εκατ. εργαζομένους του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα.

ΧΟΡΗΓΗΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Ο Όμιλος Πειραιώς διατηρεί σημαντική παρουσία στις χρηματοδοτήσεις επιχειρήσεων στην εγχώρια αγορά, με διασπορά σε όλους τους κλάδους της οικονομίας και με έμφαση στην παροχή υπηρεσιών προς τις μεσαίου και μικρού μεγέθους επιχειρήσεις. Το σύνολο των δανείων προς επιχειρήσεις στην Ελλάδα (εξαιρώντας το δάνειο στον ΟΠΕΚΕΠΕ) στις 31.12.2014 διαμορφώθηκε σε €41 δισ.

Η χορήγηση εμπορικών δανείων πραγματοποιείται κατά κύριο λόγο με τη μορφή πιστωτικών γραμμών με κυμαινόμενα επιτόκια. Επιπλέον, ο Όμιλος παρέχει εγγυητικές επιστολές και εγγυήσεις για τους πελάτες του. Επίσης, έχει χορηγήσει δάνεια σε όλους τους επιχειρηματικούς κλάδους, με ιδιαίτερη έμφαση στο εμπόριο, τη βιομηχανία, τη βιοτεχνία, τις κατασκευές, την ενέργεια, τις υποδομές, τον τουρισμό, τη ναυτιλία αλλά και την αγροτική παραγωγή.

ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΜΕΓΑΛΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Το πεδίο των δραστηριοτήτων περιλαμβάνει την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών, δάνεια για σύνθετες συναλλαγές, τη χρηματοδότηση έργων, τη χρηματοδότηση επενδύσεων σε ακίνητα, καθώς και την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε σχέση με την αναδιάρθρωση χρεών και μεγάλων έργων υποδομής (συμβουλευτική υποδομών).

Τραπεζική Μεγάλων Επιχειρήσεων και Σύνθετες Χρηματοδοτήσεις Ομίλου
Ο τομέας Σύνθετων Χρηματοδοτήσεων Ομίλου (ΣΧΟ) δραστηριοποιείται στην παροχή εξειδικευμένων τραπεζικών εργασιών, τη διοργάνωση και συμμετοχή σε σύνθετες χρηματοδοτικές συναλλαγές (Structured Finance) στους τομείς των Μεταφορών, των Υποδομών, της Ακίνητης Περιουσίας, της Ενέργειας, των Τηλεπικοινωνιών, καθώς και στην παροχή υπηρεσιών συμβούλου σε μεγάλα έργα υποδομών, σε Συμπράξεις Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ) και σε αναπτυξιακά προγράμματα συγχρηματοδοτούμενα από ευρωπαϊκούς πόρους.

Βασικός παράγοντας διαμόρφωσης της στρατηγικής της Διεύθυνσης Σύνθετων Χρηματοδοτήσεων Ομίλου είναι η δημιουργία προστιθέμενης αξίας για τους πελάτες και την Τράπεζα, μέσω της αποτελεσματικής διαχείρισης του χαρτοφυλακίου και της περαιτέρω ανάπτυξής του στη βάση της προσαρμοσμένης προσέγγισης της εκάστοτε συναλλαγής. Παράλληλα, επιδιώκεται η εκμετάλλευση συνεργασιών και προσέλκυσης εργασιών με λοιπές υπηρεσίες της Τράπεζας στο πλαίσιο της ολιστικής αντιμετώπισης των αναγκών των πελατών της.

Η επιχειρηματική στρατηγική του ΣΧΟ για το 2014 εναρμονίστηκε με τα δεδομένα της αγοράς και κινήθηκε στους ακόλουθους άξονες:

- δυναμική παρακολούθηση του υφιστάμενου χαρτοφυλακίου σύνθετων επιχειρηματικών χρηματοδοτήσεων συνδυαστικά με αξιολόγηση και προώθηση σχεδίων αναδιάρθρωσης,
- αξιοποίηση εναλλακτικών εργαλείων συγχρηματοδότησης στο πλαίσιο ευρωπαϊκών μηχανισμών και προγραμμάτων,
- περαιτέρω επέκταση του χαρτοφυλακίου σε χρηματοδοτήσεις επενδύσεων πράσινης επιχειρηματικότητας, λαμβάνοντας υπόψη τις αισιόδοξες προοπτικές του κλάδου και τα πολλαπλά οικονομικά και κοινωνικά οφέλη, στο πλαίσιο προώθησης ενός προτύπου ανάπτυξης της χώρας προσαρμοσμένου στις σύγχρονες διεθνείς τάσεις και απαιτήσεις,
- αναζήτηση ενεργούς συμμετοχής σε χρηματοδοτήσεις μεγάλων έργων υποδομών και αποκρατικοποιήσεων, και
- αξιοποίηση του πρωταγωνιστικού ρόλου της Τράπεζας σε χρηματοδοτήσεις αυτοκινητοδρόμων για την προσέλκυση παράλληλων εργασιών.

Ο τομέας Σύνθετων Χρηματοδοτήσεων Ομίλου πέτυχε σημαντική αύξηση εσόδων από εγγυοδοσίες και προμήθειες παροχής υπηρεσίων, συμβάλλοντας στην αξιοποίηση κοινοτικών πόρων και στηρίζοντας βιώσιμες επενδύσεις.

Στη βάση των ανωτέρω, ο ΣΧΟ, για το έτος 2014, πέτυχε σημαντική αύξηση τόσο στα έσοδα εκ τόκων και προμηθειών από εγγυοδοσίες όσο και στα έσοδα από προμήθειες παροχής υπηρεσιών συμβούλου και κύριου διοργανωτή χρηματοδότησης, σε σχέση με τα αντίστοιχα μεγέθη του έτους 2013. Παράλληλα, σε μια περίοδο που χαρακτηρίστηκε από τάσεις σταθεροποίησης των μακροοικονομικών μεγεθών για το σύνολο της οικονομίας, η Τράπεζα Πειραιώς:

- στο πλαίσιο της υλοποίησης της πρωτοβουλίας JESSICA και σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων, ολοκλήρωσε την υπογραφή συμβάσεων χρηματοδότησης τεσσάρων έργων στις Περιφέρειες Κεντρικής Μακεδονίας και Θεσσαλίας που αφορούν την κατασκευή και λειτουργία μονάδων παραγωγής ηλεκτρικής και θερμικής ενέργειας από βιοαέριο με χρήση βιομάζας, συνολικής ισχύος 8,25 MWe, συμβάλλοντας σημαντικά στην αξιοποίηση κοινοτικών πόρων και στη στήριξη βιώσιμων επενδύσεων και ενισχύοντας κατ' αυτόν τον τρόπο την ελληνική οικονομία και την επιχειρηματικότητα σε τοπικό-περιφερειακό επίπεδο,
- πιστή στη δέσμευσή της για στήριξη επενδύσεων πράσινης ενέργειας, συνέχισε

σταθερά στη χρηματοδότηση επενδύσεων σε ανανεώσιμες πηγές, κυρίως αιολικών και υδροηλεκτρικών πάρκων, ολοκληρώνοντας την αξιολόγηση και δρομολογώντας τη συμβατική υλοποίηση επενδύσεων συνολικής ισχύος 160 MWe περίπου,

- στο πλαίσιο των προσπαθειών επανεκκίνησης της ελληνικής οικονομίας και της υλοποίησης ενός αναπτυξιακού προγράμματος υποδομών, στήριξε έμπρακτα τα συμμετέχοντα σε διαγωνισμούς αποκρατικοποιήσεων σχήματα, αφενός παρέχοντας συμβουλευτικές υπηρεσίες σε υποψήφιες κοινοπραξίες (Αεροδρόμιο Καστέλι, Περιφερειακά Αεροδρόμια), αφετέρου καταθέτοντας την καταρχάς πρόθεση για ανάληψη δέσμευσης κάλυψης σημαντικού μέρους των χρηματοδοτικών αναγκών των εν λόγω επενδύσεων,
- σε συνέχεια της αναδιάρθρωσης των έργων αυτοκινητοδρόμων, η Τράπεζα Πειραιώς, ως ο μεγαλύτερος εμπορικός χρηματοδότης των εν λόγω έργων, ανέλαβε τον ρόλο της Τράπεζας Λογαριασμών και του Εκπροσώπου των Δανειστών για το έργο της Νέας Οδού ΑΕ (αυτοκινητόδρομος Ιόνιας Οδού) και παράλληλα δρομολόγησε την ανάληψη των εργασιών χρηματικού και συλλογής εισπράξεων κομίστρων διοδίων για τα έργα των Αυτοκινητοδρόμων Αιγαίου και Ιόνιας Οδού.

ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Η Τράπεζα Πειραιώς διατηρεί σημαντική παρουσία στη χρηματοδότηση της ναυτιλίας, η οποία αποτελεί έναν από τους πλέον δυναμικούς και εξωστρεφείς κλάδους της ελληνικής οικονομίας.

Το 2014 ήταν μία ακόμη δύσκολη χρονιά για τους κλάδους ξηρού φορτίου και μεταφοράς εμπορευματοκιβωτίων, ενώ βελτίωση παρουσίασε ο κλάδος των δεξαμενοπλοίων. Ειδικότερα, η ναυλαγορά πλοίων ξηρού φορτίου, εκτός από μικρά διαστήματα ικανοποιητικών αποδόσεων, κινήθηκε σε ιδιαιτέρως χαμηλά επίπεδα κατά μέσο όρο όλο το έτος 2014, πληττόμενη κυρίως από την υπερπροσφορά πλοίων. Ομοίως σε χαμηλά επίπεδα κινήθηκαν τα έσοδα των πλοίων μεταφοράς εμπορευματοκιβωτίων, σαφώς επηρεασμένα και από την ισχνή ανάπτυξη στον αναπτυγμένο κόσμο. Αντίθετη εικόνα παρουσίασε ο κλάδος των δεξαμενοπλοίων, καθώς οι περιορισμένες παραδόσεις νέων πλοίων σε συνδυασμό με την αύξηση των φορτίων προς μεταφορά λόγω μείωσης της τιμής του πετρελαίου οδήγησαν σε σημαντική αύξηση των ναύλων το 2014 σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

Η Ναυτιλιακή Τραπεζική της Τράπεζας Πειραιώς το 2014 αναδιαμόρφωσε στόχους και στρατηγική, μέσω και της εφαρμογής του σχεδίου διαχωρισμού του ενήμερου χαρτοφυλακίου της και της μεταβίβασης των δανείων σε καθυστέρηση στο Recovery Banking.

Στο πλαίσιο της γενικότερης πολιτικής της Τράπεζας, τέθηκε κατά το 2014 σε εφαρμογή το σχέδιο διαχωρισμού του ενήμερου χαρτοφυλακίου και της μεταβίβασης των ναυτιλιακών δανείων σε καθυστέρηση στη νέα Γενική Διεύθυνση (Recovery Banking). Η οργανωτική αυτή αλλαγή επέτρεψε, και συνεχίζει να επιτρέπει, στη Ναυτιλιακή Τραπεζική να απεμπλακεί από τη διαχείριση των δανείων σε καθυστέρηση και να εστιάσει στο υγιές χαρτοφυλάκιο και τη στοχευμένη ανάπτυξη σχέσεων με καταξιωμένους στον χώρο ναυτιλιακούς πελάτες.

Λαμβάνοντας υπόψη και την κατάσταση στην ποντοπόρο ναυτιλία, η Τράπεζα ακολουθεί συντηρητική στρατηγική, η οποία επικεντρώνεται στην κάλυψη των αναγκών του διευρυμένου πλέον πελατολογίου της με επιλεκτικές χρηματοδοτήσεις σε υφιστάμενους πελάτες, έμφαση στην ανάπτυξη παράπλευρων εργασιών, προώθηση συνόλου των προϊόντων της Τράπεζας και προσέλκυση καταθέσεων.

Οι υπηρεσίες που προσφέρονται από τη Ναυτιλιακή Τραπεζική αφορούν κυρίως τη χρηματοδότηση της αγοράς πλοίων και την κάλυψη των εξειδικευμένων αναγκών ναυτιλιακών εταιρειών (έκδοση εγγυητικών επιστολών, cash management, web banking, μετατροπές νομισμάτων). Οι χρηματοδοτήσεις επικεντρώνονται κυρίως στις δύο βασικές κατηγορίες πλοίων μεταφοράς ξηρού φορτίου και δεξαμενόπλοιων, με το υπόλοιπο να διαμορφώνεται σε €3,2 δισ. στο τέλος του Δεκεμβρίου 2014.

Στο πλαίσιο της ολιστικής αντιμετώπισης των πελατών, η Ναυτιλιακή Τραπεζική παρέχει μέσω της εξειδικευμένης μονάδας Wholesale Financial Solutions ολοκληρωμένες λύσεις σε ομίλους των οποίων οι δραστηριότητες επεκτείνονται πέραν της ναυτιλίας και σε άλλους τομείς, όπως εταιρικές δραστηριότητες, επενδύσεις ακίνητης περιουσίας και χρηματοοικονομικές επενδύσεις. Επιπρόσθετα, η ίδια μονάδα καλύπτει τις ανάγκες εταιρειών που δραστηριοποιούνται σε υποστηρικτικούς προς τη ναυτιλία κλάδους, όπως η πετρέλευση πλοίων, η διαχείριση λιμένων κ.λπ.

ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΜΕΣΑΙΩΝ ΚΑΙ ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Κατεξοχήν επιχειρηματικό πεδίο για την Τράπεζα Πειραιώς είναι η παροχή τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών προς τον χώρο των μεσαίων και μικρών επιχειρήσεων, τον οποίο με συνέπεια στηρίζει για δύο σχεδόν δεκαετίες στην Ελλάδα. Η Τράπεζα παρέχει υπηρεσίες και στους δύο τομείς των Μεσαίων και Μικρών Επιχειρήσεων (ΜΜΕ). Μέσω του ειδικού τομέα ευθύνης των Μικρών Επιχειρήσεων και Επαγγελματιών καλύπτει τους πελάτες που έχουν ετήσιο κύκλο εργασιών έως €2,5 εκατ., ενώ τα εξειδικευμένα Επιχειρηματικά Κέντρα της Τράπεζας καλύπτουν ΜΜΕ με ετήσιο κύκλο εργασιών από €2,5 εκατ. έως €70 εκατ.

Παραδοσιακά, η Τράπεζα Πειραιώς είναι τράπεζα συνεργασίας κυρίως των μεσαίου μεγέθους ελληνικών επιχειρήσεων, ενώ τα τελευταία χρόνια έχει εδραιώσει αξιόλογη παρουσία και στην τραπεζική μικρών επιχειρήσεων και ελεύθερων επαγγελματιών, συνέπεια και των εξαγορών που πραγματοποίησε. Η παρατεταμένη ύφεση στην Ελλάδα έχει επηρεάσει σημαντικά την ανάπτυξη των μεσαίων και μικρών επιχειρήσεων. Η κάμψη της ζήτησης συμπαρέσυρε τον κύκλο εργασιών των επιχειρήσεων, γεγονός που, σε συνδυασμό με την περιορισμένη ρευστότητα και την αβεβαιότητα για τις οικονομικές εξελίξεις, καθιστά το περιβάλλον δυσμενές για την επιχειρηματική δραστηριότητα. Ωστόσο, η προσέγγιση του συγκεκριμένου τμήματος της αγοράς προσφέρει μεγάλο περιθώριο για αξιοποίηση ευκαιριών προώθησης νέων υπηρεσιών και προϊόντων.

Τα εξειδικευμένα Επιχειρηματικά Κέντρα της Τράπεζας και το δίκτυο καταστημάτων της καλύπτουν την ανώτερη κλίμακα των ΜΜΕ.

Το μοντέλο ανάπτυξης της Τράπεζας, το οποίο έχει ως αφετηρία την προσήλωση της Τράπεζας στην πελατοκεντρική προσέγγιση, οδήγησε και το 2014 σε αύξηση του αριθμού των πελατών και, συνακόλουθα, σε εμπλουτισμό της σχετικής τεχνογνωσίας των στελεχών.

Η υψηλού επιπέδου παρεχόμενη εξυπηρέτηση έχει ως αποτέλεσμα την εναρμόνιση με τα πιστοδοτικά κριτήρια και τον καλύτερο έλεγχο της ποιότητας των δανείων. Στο πλαίσιο αυτό, η πολιτική που ακολούθησε επί σειρά ετών η Τράπεζα Πειραιώς για επιχειρηματικές χρηματοδοτήσεις αφορούσε τη λήψη σημαντικού βαθμού εξασφαλίσεων σε αυτό το δανειακό τμήμα.

Σημειώνεται ότι τα Επιχειρηματικά Κέντρα της Τράπεζας αναλαμβάνουν επιπρόσθετα και την αξιολόγηση αιτημάτων για επιχειρήσεις των οποίων τα χρηματοδοτικά αιτήματα έχουν ειδικό ή σύνθετο χαρακτήρα (με εγγύηση Ελληνικού Δημοσίου ή με Κοινές Υπουργικές Αποφάσεις).

Μικρές Επιχειρήσεις και Επαγγελματίες
Η Τράπεζα έχει αναπτύξει αξιόλογη παρουσία στην τραπεζική μικρών επιχειρήσεων και επαγγελματιών παρέχοντας ένα μεγάλο εύρος προϊόντων και υπηρεσιών. Η συγκεκριμένη κατηγορία αποτελεί έναν από τους στρατηγικούς άξονες της Τράπεζας, με στόχο την ενίσχυση και ανάκαμψη της ελληνικής οικονομίας. Προς την κατεύθυνση αυτή αναπτύσσονται καινοτόμα προϊόντα και ευέλικτες διαδικασίες, που στοχεύουν στην κάλυψη των επιμέρους αναγκών των πελατών σύμφωνα με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους.

Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε και το 2014 στη βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης των επιχειρήσεων, επαναπροσδιορίζοντας τις πολιτικές και τις διαδικασίες, και στην ανάλυση του διευρυμένου χαρτοφυλακίου της Τράπεζας μετά τις εξαγορές της περιόδου 2012-2013, ενώ παράλληλα ολοκληρώθηκε με επιτυχία και η μετάπτωση του χαρτοφυλακίου της πρώην Geniki Bank στα τέλη του 2014.

Κατά το 2014, ο τομέας Μικρών Επιχειρήσεων και Επαγγελματιών εστίασε στην ποιοτική διεύρυνση του χαρτοφυλακίου του, με έμφαση στη χρηματοδότηση υγιών επιχειρήσεων και επαγγελματιών μέσω των προϊόντων «Πειραιώς Επιχειρείν», καθώς και των εξειδικευμένων συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων μέσω ΕΤΕΑΝ, στηρίζοντας εμπράκτως την επιχειρηματικότητα.

Η Πίστη Μικρών Επιχειρήσεων έχει υπό την εποπτεία της το χαρτοφυλάκιο των επιχειρηματικών πιστοδοτήσεων για Μικρές Επιχειρήσεις και Επαγγελματίες που πραγματοποιούν κύκλο εργασιών έως €2,5 εκατ., καθώς και το χαρτοφυλάκιο πιστοδοτήσεων Αγροτικού Τομέα.

Οι βασικότερες αρμοδιότητες της Πίστης Μικρών Επιχειρήσεων είναι οι ακόλουθες:
- ενεργός συμμετοχή στην εγκριτική διαδικασία (Επιτροπές Εγκρίσεων) για τον καθορισμό, την τροποποίηση ή/και την ανανέωση πιστοδοτικών ορίων σε Μικρές Επιχειρήσεις/Επαγγελματίες και Αγρότες,
- στενή παρακολούθηση του χαρτοφυλακίου επιχειρηματικών/αγροτικών πιστοδοτήσεων μέσω της παραγωγής στοχευμένων αναλυτικών reports με σκοπό τη διαφύλαξη της ποιότητάς του,
- συμμετοχή στη διαμόρφωση της πιστωτικής πολιτικής, των πιστωτικών κριτηρίων και του συστήματος πιστοδοτήσεων του Ομίλου καθώς και παρακολούθηση για την πιστή τήρησή τους, και
- παροχή συμβουλευτικής υποστήριξης και συμμετοχή στην εκπαίδευση του δικτύου των καταστημάτων σε θέματα μικρών επιχειρήσεων/επαγγελματιών και αγροτών.

Η Πίστη Μικρών Επιχειρήσεων ολοκλήρωσε το έργο της τμηματοποίησης του πελατολογίου σε Small Business, MicroFinancing, Μικρές Αγροτικές Επιχειρήσεις και Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ), Credit Support, Centralized Credit & Quality Control και σε Τομέα Πίστης Αγροτών, με σκοπό τη βαθύτερη γνώση του πελάτη (know your customer) καθώς και τη βελτιστοποίηση της παρακολούθησης του χαρτοφυλακίου και την τήρηση της Πιστωτικής Πολιτικής του Ομίλου.

Σε συνεργασία με τη Διαχείριση Κινδύνων, η Πίστη Μικρών Επιχειρήσεων συνδράμει σε ανάπτυξη συστημάτων αξιολόγησης κινδύνου (scorecards SBLR-SBLA), οι οποίες θα ενδυναμώσουν και θα επιταχύνουν περαιτέρω τη διαδικασία αξιολόγησης του χαρτοφυλακίου.

Το Εγκριτικό Κέντρο Merchant Business της Πίστης Μικρών Επιχειρήσεων προχώρησε το 2014:
- στην ενοποίηση της διαδικασίας αξιολόγησης εγκριτικού κέντρου Merchant Business των πελατών Multifin – Stock Finance & Group Deals και ένταξη στην ενιαία εγκριτική διαδικασία αξιολόγησης των Δικτύων Τρίτων και πελατών e-Market, και
- στην επεξεργασία και αξιολόγηση των αιτημάτων εγκατάστασης POS & ePOS με βάση την υφιστάμενη εγκριτική πολιτική, στην πλήρη εφαρμογή του ορίου προεξόφλησης με μηχανισμό alert στις συνεργασίες POS με προεξόφληση άτοκων δόσεων, καθώς και στην αξιολόγηση νέων POS συμβολαιακής γεωργίας.

Στο νεοσύστατο Εγκριτικό Κέντρο Αγροτών υλοποιήθηκε ένταξη του χαρτοφυλακίου αγροτών στο κεντρικό σύστημα καταγραφής πιστοδοτήσεων και στο σύστημα αξιολόγησης πιστωτικού κινδύνου. Επιπλέον, επιλέχθηκαν οι βέλτιστες πρακτικές και δημιουργήθηκαν οι κατάλληλες διαδικασίες και τα εσωτερικά υποστηρικτικά κέντρα με σκοπό την εύρυθμη διεκπεραίωση και ανάπτυξη του χώρου των αγροτών.

Τέλος, η Πίστη Μικρών Επιχειρήσεων έχει ενεργό συμμετοχή σε projects που σχετίζονται με την επιπλέον αναβάθμιση της διαδικασίας αξιολόγησης του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου και των εγκριτικών διαδικασιών.

ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Οι αρμοδιότητες της μονάδας Αναπτυξιακών Προγραμμάτων περιλαμβάνουν την ευθύνη για τη διαχείριση πράξεων Κρατικών Ενισχύσεων με κονδύλια του ΕΣΠΑ και του εκάστοτε Επενδυτικού Νόμου, καθώς και τη δημιουργία και διαχείριση χρηματοδοτικών προϊόντων επιχειρήσεων σε συνεργασία με θεσμικούς εταίρους, όπως το Εθνικό Ταμείο Επιχειρηματικότητας και Ανάπτυξης (ΕΤΕΑΝ ΑΕ), την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕπ), το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων κ.ά.

Τα χρηματοδοτικά εργαλεία που προσφέρει η Τράπεζα Πειραιώς, αξιοποιώντας τις εθνικές και διεθνείς συνεργασίες της, είναι συνοπτικά τα κάτωθι:

Δράση Επιχειρηματικής Επανεκκίνησης
Μέσω αυτής της δράσης παρέχονται συγχρηματοδοτούμενα δάνεια σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις όλων των κλάδων με ιδιαίτερα ευνοϊκούς όρους ως προς το επιτόκιο και με διάρκεια ανάλογη του σκοπού της χρηματοδότησης. Σε κάθε χρηματοδότηση η Τράπεζα Πειραιώς και το ΕΤΕΑΝ συμμετέχουν ισόποσα. Τα δάνεια μπορούν να παρασχεθούν είτε με τη μορφή κεφαλαίων κίνησης είτε για την κάλυψη επενδυτικών αναγκών των επιχειρήσεων. Το εύρος χρηματοδότησης κυμαίνεται από €10.000 έως και €300.000 για τα κεφάλαια κίνησης και φτάνει τις €800.000 για τα μεσοπρόθεσμα δάνεια.

Δράση Νησιωτικής Επιχειρηματικότητας
Η δράση αυτή αφορά τη χορήγηση χαμηλότοκων έως και άτοκων (για νησιά με πληθυσμό λιγότερο των 3.100 κατοίκων) δανείων για επιχειρήσεις που είναι εγκατεστημένες στη νησιωτική χώρα και δραστηριοποιούνται στον τομέα του τουρισμού, ή σε υποστηρικτικές προς των τουρισμό δραστηριότητες. Τα δάνεια αυτά καλύπτουν οποιοδήποτε μέρος των κεφαλαίων που απαιτούνται για την υλοποίηση των επιχειρηματικών σχεδίων και η χρηματοδότηση αφορά ποσά από 10.000 έως 30.000 ευρώ το ανώτατο. Οι πόροι προέρχονται αποκλειστικά από το ΕΤΕΑΝ και η Τράπεζα εμπλέκεται κατά την αξιολόγηση των κριτηρίων επιλεξιμότητας και κατά τη διαχείριση της χρηματοδότησης.

Επιπλέον, για το σύντομο χρονικό διάστημα Απριλίου-Ιουλίου 2014, η Τράπεζα Πειραιώς, σε συνεργασία και πάλι με το ΕΤΕΑΝ, προχώρησε σε μία ειδική Δράση, με στόχο την ενίσχυση της ρευστότητας των επιχειρήσεων που είναι εγκατεστημένες στον Νομό Κεφαλληνίας και επλήγησαν από τον σεισμό του Ιανουαρίου 2014. Μέσω αυτού του προγράμματος επιδιώχθηκε η υποστήριξη των μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων του Νομού Κεφαλληνίας (Κεφαλληνίας και Ιθάκης) υπό μορφή κεφαλαίων κίνησης και επενδυτικών δανείων με σκοπό τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητάς τους.

Αγροτική Επιχειρηματικότητα
Μέσω του Ταμείου Αγροτικής Επιχειρηματικότητας μπορούν να λάβουν μακροπρόθεσμη χρηματοδότηση όλοι οι αγρότες και οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη μεταποίηση αγροτικών προϊόντων, καθώς και οι λοιποί επενδυτές που δραστηριοποιούνται στον αγροτικό τομέα, για την υλοποίηση επενδύσεων που έχουν ενταχθεί σε ένα από τα παρακάτω μέτρα του Προγράμματος Αγροτικής Ανάπτυξης: 121, 123Α, 311, 312, 313Β. Το ύψος του δανείου μπορεί

να φτάσει έως το ποσό που προβλέπεται στην έγκριση του κάθε επενδυτικού σχεδίου. Στο εν λόγω πρόγραμμα συμμετέχει μόνον η Τράπεζα Πειραιώς σε συνεργασία με την ΕΤΕΑΝ και το ποσοστό συγχρηματοδότησης ανέρχεται σε 1:1,2.

Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων
Πρόκειται για χρηματοδοτήσεις σε μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στους τομείς της μεταποίησης, του εμπορίου και των υπηρεσιών, με ρευστότητα που παρέχεται από την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων. Οι χρηματοδοτήσεις αυτές αφορούν τόσο σε κεφάλαια κίνησης όσο και σε Επενδυτικά Δάνεια.

Η αξιολόγηση της επιλεξιμότητας των επιχειρήσεων γίνεται σύμφωνα με τους επιμέρους όρους και τις προϋποθέσεις κάθε δράσης. Στο πλαίσιο αυτό, κατά το 2014 αξιολογήθηκαν περισσότερες από 4.000 αιτήσεις.

Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε από την Τράπεζα το 2014 στην ανάπτυξη νέων σχέσεων με φορείς που εμπλέκονται στη χρηματοδότηση της επιχειρηματικότητας στην Ελλάδα και μπορούν να προσφέρουν ευκαιρίες ανάπτυξης στην ελληνική οικονομία. Έτσι, ολοκληρώθηκαν οι διαπραγματεύσεις με το Ευρωπαϊκό Επενδυτικό Ταμείο (European Investment Fund-EIF), με σκοπό την παροχή προϊόντων στο πλαίσιο της κοινοτικής πρωτοβουλίας JEREMIE. Στα τέλη του έτους ενεργοποιήθηκε η συνεργασία της Τράπεζας Πειραιώς με το Ελληνικό Επενδυτικό Ταμείο (Institution for Growth). Το Ταμείο αποτελεί μία πρωτοβουλία του Ελληνικού Δημοσίου σε συνεργασία με τη γερμανική αναπτυξιακή τράπεζα KfW, με στόχο την παροχή ρευστότητας στις ελληνικές μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις για την εξυπηρέτηση των επενδυτικών τους σχεδίων και των λειτουργικών τους αναγκών. Η ενεργοποίηση των δύο αυτών χρηματοδοτικών εργαλείων αναμένεται να ξεκινήσει το 2015.

Συγχρόνως, στο πλαίσιο της διαχείρισης πράξεων Κρατικών Ενισχύσεων, η μονάδα Αναπτυξιακών Προγραμμάτων, στις 31 Οκτωβρίου 2014, ολοκλήρωσε τους ελέγχους και τις εκταμιεύσεις επιχορηγήσεων στους δικαιούχους του προγράμματος της Α΄ Δράσης ΕΣΠΑ για το σύνολο των έργων όλων των τραπεζών που απορροφήθηκαν από την Τράπεζα Πειραιώς. Συγκεκριμένα, εντός του 2014 πιστοποιήθηκαν συνολικά 131 επενδυτικά έργα και καταβλήθηκαν επιχορηγήσεις συνολικού ύψους €8,5 εκατ. Στο πλαίσιο της Α΄Δράσης ΕΣΠΑ, η Τράπεζα Πειραιώς υποστήριξε την υλοποίηση 2.034 επενδύσεων και προχώρησε στη συνολική εκταμίευση κοινοτικών κονδυλίων που ανέρχονται σε €174 εκατ. Το ποσοστό ολοκλήρωσης των εγκεκριμένων επενδυτικών σχεδίων ξεπερνάει το 60%, γεγονός που αποτελεί επίτευγμα, δεδομένου του οικονομικού περιβάλλοντος στο οποίο υλοποιήθηκαν οι επενδύσεις, και ένα πολύ καλό παράδειγμα αποδοτικής συνεργασίας Δημόσιου και Ιδιωτικού τομέα. Παράλληλα, η Τράπεζα Πειραιώς, στο πλαίσιο του ρόλου της ως Ενδιάμεσου Φορέα Διαχείρισης, έχει αναλάβει την παρακολούθηση της τήρησης των μακροχρόνιων υποχρεώσεων για τις οποίες έχουν δεσμευτεί οι επιχειρήσεις που ενισχύθηκαν στο πλαίσιο της Α΄Δράσης ΕΣΠΑ και του προγράμματος των Ελευθέρων Επαγγελματιών. Ειδικότερα, καταχωρήθηκαν στο Πληροφοριακό Σύστημα Κρατικών Ενισχύσεων (ΠΣΚΕ) του Υπουργείου Ανάπτυξης 2.210 έλεγχοι Μακροχρόνιων Υποχρεώσεων διετίας του Προγράμματος Ελεύθεροι Επαγγελματίες και Επιστήμονες, που αφορούν το σύνολο των προτάσεων που είχαν επιχορηγηθεί από όλες τις τράπεζες τις οποίες απορρόφησε η Τράπεζα Πειραιώς. Επιπλέον, ζητήθηκαν τα απαιτούμενα δικαιολογητικά από 918 επιχειρήσεις που είχαν ενταχθεί στην Α΄ Δράση ΕΣΠΑ και είχαν εισπράξει τη Δημόσια Επιχορήγηση στο διάστημα Νοεμβρίου 201 -Οκτωβρίου 2012, ενώ ολοκληρώθηκαν και καταχωρήθηκαν στο ΠΣΚΕ περισσότεροι από 730 έλεγχοι Μακροχρόνιων Υποχρεώσεων διετίας.

Τέλος, η μονάδα Αναπτυξιακών Προγραμμάτων σε συνεργασία με τη μονάδα Εκπαίδευσης συμμετείχε σε σεμινάρια με σκοπό την ενημέρωση των Συνεργατών Μικρών Επιχειρήσεων σε θέματα που σχετίζονται με τα συγχρηματοδοτούμενα εργαλεία. Συνολικά, στο πλαίσιο αυτό εκπαιδεύτηκαν

περισσότερα από 100 στελέχη του δικτύου καταστημάτων. Επιπλέον, η μονάδα συμμετείχε δυναμικά σε 5 κύκλους μαθημάτων στο πλαίσιο του θεσμού των Κέντρων Επιχειρηματικότητας του δικτύου καταστημάτων, επιμορφώνοντας τα 120 εξειδικευμένα στελέχη της Τράπεζας σχετικά με αναπτυξιακά προγράμματα, συγχρηματοδοτούμενα έργα και εναλλακτικές πηγές χρηματοδότησης.

ΑΝΑΔΙΑΡΘΡΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΟΥ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ ΚΑΙ TASK FORCE UNIT/MERCHANT BANKING

Η Τράπεζα Πειραιώς, ήδη από τις αρχές του 2014, θέσπισε, σε συνεργασία με εξειδικευμένη διεθνή εταιρεία συμβούλων, ολοκληρωμένη και αυτόνομη δομή διαχείρισης δύο επιχειρηματικών τομέων, του Τομέα Αναδιαρθρώσεων και Διαχείρισης Προβληματικού Χαρτοφυλακίου (Recovery Banking Unit, RBU) και του Τομέα Task Force Unit/Merchant Bank.

Συγκεκριμένα, το RBU επιδιώκει τον προσδιορισμό των βιώσιμων επιχειρήσεων, νοικοκυριών και κλάδων της οικονομίας, καθώς και τη χρηματοοικονομική στήριξή τους μέσα από την εξεύρεση κατάλληλων και εξατομικευμένων λύσεων. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται διττός στόχος: η αναδιάρθρωση δανείων των συνεργάσιμων πιστούχων οι οποίοι αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες και, ακολούθως, η εξοικονόμηση σημαντικών κεφαλαίων της Τράπεζας, τα οποία μπορούν να διοχετευτούν εκ νέου στην οικονομία για τη στήριξη της υγιούς επιχειρηματικότητας.

Το Task Force Unit είναι υπεύθυνο για τη διαχείριση της έκθεσης του Ομίλου σε συγκεκριμένους κλάδους της ελληνικής οικονομίας, μέσω της εφαρμογής επιλογών αναδιάρθρωσης, αλλά και για τις συμμετοχές σε επιχειρήσεις που έχουν χαρακτηρισθεί ως μη βασικά (non-core) περιουσιακά στοιχεία του Ομίλου.

Για την επίτευξη των παραπάνω ενεργειών, το RBU έχει επενδύσει σημαντικά στην ανάπτυξη ενός νέου μοντέλου λειτουργίας, βασιζόμενο σε 4 άξονες: α) ενδελεχή ανάλυση πελατολογίου, β) δημιουργία μακροπρόθεσμων λύσεων ανά κατηγορία χαρτοφυλακίου και σχεδιασμό εξατομικευμένων λύσεων στην περίπτωση μεγάλων δανείων, γ) ανάπτυξη εξειδικευμένων καναλιών διαχείρισης και δ) εισαγωγή ειδικών διαδικασιών και στοχευόμενων πολιτικών και εργαλείων/προϊόντων.

Μείζονος σημασίας είναι και η στελέχωση των μονάδων του RBU με εξαιρετικά καταρτισμένα και έμπειρα στελέχη, υπό την ηγεσία ειδικής στελεχιακής ομάδας με μακρά εμπειρία τόσο σε χορηγητικά θέματα όσο και στον χώρο των αναδιαρθρώσεων επιχειρήσεων/κλάδων. Κατά το κλείσιμο του έτους, το ανθρώπινο δυναμικό όλων των μονάδων του RBU ανερχόταν συνολικά σε 1.900 άτομα, εκ των οποίων τα 1.300 εντός της Τράπεζας και επιπλέον 600 περίπου άτομα μέσω του δικτύου των εξωτερικών συνεργατών. Επιπλέον, σε συνεργασία με τον τομέα Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου και την εταιρεία συμβούλων στην οποία ανατέθηκε ο σχεδιασμός του βασικού πλαισίου λειτουργίας της νέας μονάδας, σχεδιάστηκε σειρά εκπαιδευτικών σεμιναρίων, ενισχύοντας περαιτέρω τις γνώσεις των στελεχών αναφορικά με το νέο πλαίσιο λειτουργίας και τις νέες αρχές του νομοθετικού και εποπτικού πλαισίου.

Η Τράπεζα αναμένει ότι αυτές οι ενέργειες θα συμβάλουν στην προσπάθεια για μεγιστοποίηση της αξίας που μπορεί να εξαχθεί από το χαρτοφυλάκιο προβληματικών απαιτήσεων, αξιοποιώντας την τεχνογνωσία των στελεχών της και τη σταδιακή ανάκαμψη της ελληνικής οικονομίας.

ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΜΙΣΘΩΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Χρηματοδοτικές Μισθώσεις – Πειραιώς Leasing Χρηματοδοτικές Μισθώσεις ΑΕ
Κατά τη χρήση 2014 η Πειραιώς Leasing ΑΕ εστίασε τη δραστηριότητά της στη λειτουργική ενσωμάτωση των εργασιών των εταιρειών Κύπρου και CPB Leasing στην Ελλάδα, συνθέτοντας

ένα χαρτοφυλάκιο χρηματοδοτικών και λειτουργικών μισθώσεων της τάξης των €3 δισ., μεγέθους που αντιστοιχεί σε μερίδιο αγοράς περίπου 40%.

Κλείνοντας τη χρήση, ολοκληρώθηκε η εξαγορά των μετοχών της Κύπρου Leasing από την Τράπεζα Πειραιώς, ενώ θα ακολουθήσει και η εξαγορά των μετοχών της CPB Leasing εντός του 2015. Παράλληλα, ολοκληρώθηκε η κάλυψη του χαρτοφυλακίου επισφαλών απαιτήσεων της εταιρείας μέσω του σχηματισμού πρόσθετων προβλέψεων και η υλοποίηση αύξησης μετοχικού κεφαλαίου κατά €85 εκατ.

Οι νέες εργασίες της χρήσης παρέμειναν σε χαμηλό επίπεδο, αφού η δραστηριότητα επικεντρώθηκε στη δημιουργία των βάσεων που θα επιτρέψουν υγιή μελλοντική ανάπτυξη, αρχής γενομένης από τη χρήση 2015.

Λειτουργικές Μισθώσεις – Olympic Εμπορικές και Τουριστικές Επιχειρήσεις ΑΕ (AVIS)
Η Olympic Εμπορικές και Τουριστικές Επιχειρήσεις ΑΕ λειτουργεί κάτω από το εμπορικό σήμα AVIS-Πειραιώς Best Leasing και δραστηριοποιείται στη βραχυχρόνια και τη μακροχρόνια μίσθωση αυτοκινήτων. Συγκεκριμένα, στον τομέα της μακροχρόνιας μίσθωσης, που αποτελεί το 75% της δραστηριότητας ενοικίασης της εταιρείας, υπήρξε σημαντική προσπάθεια για τη διατήρηση τόσο του μεριδίου αγοράς όσο και των μισθώσεων, παρά τη μεγάλη κρίση που αντιμετώπισε ο κλάδος των αυτοκινήτων στην Ελλάδα από την αυξημένη φορολογία αλλά και την αρνητική οικονομική συγκυρία.

Σύμφωνα με τα πιο πρόσφατα δημοσιευμένα στοιχεία, η Avis -Πειραιώς Best Leasing είναι η μεγαλύτερη εταιρεία στον κλάδο ενοικίασης αυτοκινήτων αναφορικά με τον αριθμό αυτοκινήτων που έχει στην κατοχή της, παρουσιάζοντας τον σημαντικότερο κύκλο εργασιών από το σύνολο των ενοικιάσεων.

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ FACTORING

Η Πειραιώς Factoring, θυγατρική σε ποσοστό 100% του Ομίλου Πειραιώς, ιδρύθηκε το 1998 και είναι μέλος του Διεθνούς Οργανισμού Factors Chain International και μέλος της Ελληνικής Ένωσης Πρακτόρων Επιχειρηματικών Απαιτήσεων με εκπροσώπηση τόσο στο Διοικητικό Συμβούλιο όσο και στις επιμέρους Επιτροπές αυτής.

Η Πειραιώς Factoring παρέχει όλο το φάσμα υπηρεσιών του εγχώριου και εξαγωγικού factoring στις επιχειρήσεις, χρηματοδοτώντας τις απαιτήσεις τους και εξασφαλίζοντας αποτελεσματική διαχείριση και συνεχή αξιολόγηση της φερεγγυότητας υφιστάμενων ή νέων συνεργασιών, παράλληλα με ασφαλιστική κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου.

Κεντρικός άξονας δραστηριότητας της εταιρείας για το 2015 είναι η στήριξη των οικονομικά υγιών και δυναμικών επιχειρήσεων που σε συνδυασμό με την εξωστρέφεια θα συμβάλουν στην ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας και στη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας.

Πιο συγκεκριμένα, η εταιρεία το 2015 θα εστιάσει κυρίως:
- στην περαιτέρω ανάπτυξη της συμβολαιακής γεωργίας, στο πλαίσιο πολιτικής του Ομίλου, μέσω του εξαγωγικού factoring, συμβάλλοντας στην ενίσχυση της αγροτικής οικονομίας,
- στη δημιουργία νέων συντονισμένων δράσεων με τον Όμιλο, επιτυγχάνοντας στοχευμένες χρηματοδοτήσεις που θα βοηθήσουν στην ανάπτυξη του κύκλου εργασιών επιχειρήσεων και εξασφαλίζοντας την αποπληρωμή των δανείων,
- στη χρήση νέων προϊόντων factoring για τη χρηματοδότηση της παραγωγικής αλυσίδας,

βοηθώντας αποτελεσματικά τη βιωσιμότητα μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων που δεν έχουν τη δυνατότητα άμεσης πρόσβασης σε τραπεζικό δανεισμό, και
- στη χρηματοδότηση μικρών και μεσαίων υγιών επιχειρήσεων με καινοτόμα προϊόντα ή προϊόντα υψηλής τεχνολογίας.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής (winbank) της Τράπεζας Πειραιώς απέσπασαν σημαντικές διακρίσεις και βραβεία το 2014 τόσο από φορείς στην Ελλάδα όσο και από το εξωτερικό.

ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ WINBANK	
	2014
Global Finance στο πλαίσιο του διαγωνισμού "World's Best Internet Bank 2014"	- "Best Mobile Banking App" για την υπηρεσία winbank mobile banking App - "Best Integrated Consumer Bank Site" για την υπηρεσία winbank web banking - "Best SMS/Text Banking" για την υπηρεσία winbank sms banking - "Best Consumer Internet Bank in Greece" - "Best Consumer Internet Bank in Albania"
Business IT Excellence (BITE) Awards	- Βραβείο άριστης επίδοσης στην υπηρεσία winbank web banking, πυρήνα της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής - Βραβείο άριστης επίδοσης στην πρωτοποριακή, πολυκαναλική υπηρεσία winbank «Λεφτά στο Λεπτό» (ΛσΛ)
PC Magazine ως η κορυφαία Ηλεκτρονική Τραπεζική	- Σήμα "Editors' Choice"
e-volution Awards 2015	- Gold award στην κατηγορία "Εφαρμογή G-C ή G-B Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Δημοσίου» για το έργο «Έκδοση e-Παραβόλου» - Silver award στην κατηγορία "e-Banking / Καινοτόμες Υπηρεσίες" για το πρωτοποριακό και ευέλικτο προϊόν προθεσμιακής κατάθεσης «Online Άνοιγμα Προθεσμιακής Κατάθεσης «Στα μέτρα σου»"

Υπηρεσίες πληρωμών μέσω web banking & *www.easypay.gr*
Το 2014 έγιναν σημαντικές βελτιώσεις στην υποδομή των πληρωμών οργανισμών και οφειλών μέσω winbank web banking και του portal πληρωμών *www.easypay.gr*, με αποτέλεσμα να υπάρξει αύξηση κατά 121% σε σχέση με το 2013. Ήδη μέσω winbank web banking και *www.easypay.gr* είναι διαθέσιμες περισσότερες από 800 πληρωμές.

Digital Banking
Από τα τέλη του 2013 μεταφέρθηκαν επιτυχώς στην κοινή για όλο τον Όμιλο Πειραιώς πλατφόρμα «winbank» οι πελάτες των πρώην ATEbank, Ελληνικής, Κύπρου, CPB και Millennium καθώς και οι πελάτες της πρώην Geniki Bank στα τέλη του 2014. Επιπλέον, σημαντικοί παράγοντες της μεγάλης αύξησης των χρηστών ήταν και ο επανασχεδιασμός της σελίδας εισόδου στην υπηρεσία winbank web banking για Ελλάδα και εξωτερικό, η ενεργοποίηση της υπηρεσίας mobile banking στη Ρουμανία και η ενεργοποίηση της υπηρεσίας Cards Online στην Αίγυπτο.

Υπηρεσία «Λεφτά στο Λεπτό»
Η πρωτοποριακή υπηρεσία «Λεφτά στο Λεπτό» (αποστολή μετρητών από web/phone/mobile/ATM και παραλαβή τους χωρίς κάρτα από ATM) συνεχίζει την ανοδική πορεία της καθώς παρατηρήθηκε συνολικά αύξηση 65% στον όγκο συναλλαγών, με αξία των συναλλαγών που ξεπέρασε τα €28 εκατ. Η μεγαλύτερη αύξηση (84%) σημειώθηκε από την εφαρμογή «Λεφτά στο Λεπτό» για κινητά (mobile).

Υπηρεσία "Piraeus Customer Protection"
Η πρωτοποριακή υπηρεσία "Piraeus Customer Protection", η οποία εξασφαλίζει στους κατόχους της προστασία, εξυπηρέτηση και καθοδήγηση σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής πορτοφολιού (wallet & shopping protection), εμφάνισε σημαντική αύξηση κατά 97%. Η αύξηση αυτή εκφράζει την απήχηση της υπηρεσίας στους ιδιώτες πελάτες της Τράπεζας Πειραιώς, ενώ το υψηλό ποσοστό ανανέωσης, της τάξης του 80%, καταδεικνύει την εμπιστοσύνη τους σε αυτή. Αξίζει να σημειωθεί πως όλες οι παρεχόμενες καλύψεις της υπηρεσίας ενεργοποιούνται είτε ο πελάτης βρίσκεται στην Ελλάδα είτε ταξιδεύει στο εξωτερικό.

Υπηρεσία "Click 2 Chat"
Το 2014 τετραπλασιάστηκε η χρήση της υπηρεσίας "Click 2 Chat", χρήσιμη για την online εξυπηρέτηση των χρηστών Ηλεκτρονικής Τραπεζικής ενόσω βρίσκονται συνδεδεμένοι στην υπηρεσία winbank web banking. Η θετική ανταπόκριση των χρηστών στο μέσο αυτό καθιστά αναγκαία την περαιτέρω επέκταση της υπηρεσίας εντός του 2015.

Αύξηση ικανοποίησης χρηστών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Τραπεζικής
Στοχεύοντας στην ικανοποίηση των χρηστών μέσω της βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, το 2014 οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Τραπεζικής της Τράπεζας Πειραιώς πιστοποιήθηκαν κατά ISO 9001:2008 από την TUV Hellas για 11η συνεχή χρονιά.

Στο πλαίσιο προσφοράς καινοτόμων υπηρεσιών προς τους πολίτες με σκοπό τη διευκόλυνσή τους στις συναλλαγές τους με το Δημόσιο, το 2014 διατέθηκε η υπηρεσία έκδοσης ηλεκτρονικού παραβόλου (e-Παράβολο). Η υπηρεσία e-Παράβολο, για πρώτη φορά στην ελληνική αγορά, επιτρέπει την έκδοση παραβόλων του Ελληνικού Δημοσίου κατευθείαν από μια Τράπεζα χωρίς να χρειάζεται ο πολίτης να χρησιμοποιήσει το Taxisnet. Σε συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ), η Τράπεζα Πειραιώς διέθεσε σε όλους τους πολίτες τη δυνατότητα έκδοσης παραβόλων μέσω winbank web banking, winbank mobile banking αλλά και από το *www.easypay.gr*. Όλοι οι πολίτες, τόσο οι πελάτες της Τράπεζας όσο και διερχόμενοι συναλλασσόμενοι, μπορούν να έχουν στη στιγμή το παράβολο που χρειάζονται, από οπουδήποτε και οποτεδήποτε, ακόμα και όταν είναι μέσα στη δημόσια υπηρεσία στην οποία πρέπει να το προσκομίσουν. Για το 2015 προγραμματίζεται η διάθεση της υπηρεσίας αυτής και από όλα τα καταστήματα της Τράπεζας, τα μηχανήματα αυτόματων πληρωμών easypay Kiosks, το easypay mobile application και τα easypay POINTs.

Επίσης, το 2014 δόθηκε στους χρήστες winbank web banking η δυνατότητα μεταφοράς χρημάτων σε αλληλόχρεο λογαριασμό, online ξεκλείδωμα και online επανέκδοση κωδικών πρόσβασης για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής (web & mobile). Συγκεκριμένα, από τον Απρίλιο 2014 (έναρξη λειτουργίας υπηρεσίας) έως το τέλος του έτους, το 48% του συνόλου των ξεκλειδωμάτων κωδικών πραγματοποιήθηκαν online και το 30% του συνόλου των επανεκδόσεων κωδικών έγιναν online. Οι νέες αυτές δυνατότητες βελτίωσαν την ποιότητα και την ταχύτητα εξυπηρέτησης των χρηστών, καθώς δεν απαιτείται συνομιλία με εργαζόμενο στο Call Center ή/και επίσκεψη σε κατάστημα της Τράπεζας Πειραιώς.

Τέλος, μεγάλη προτεραιότητα δόθηκε σε ενέργειες παροχής εξειδικευμένης εκπαίδευσης των υπαλλήλων του δικτύου καταστημάτων της Τράπεζας για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής. Εντός του 2014 διοργανώθηκαν 32 εκπαιδευτικοί κύκλοι, σε συνεργασία με την Οργανωσιακή Μάθηση Ομίλου Πειραιώς, στα εκπαιδευτικά κέντρα της Τράπεζας σε όλη τη χώρα.

Self Service Banking, e-Payments & Direct Sales
Το 2014, στον τομέα των Πληρωμών, δόθηκε έμφαση στην αύξηση των εσόδων από προμήθειες μέσω της ανάπτυξης νέων σχέσεων πληρωμών και κατ' επέκταση την αύξηση συναλλαγών και τζίρου. Συγκεκριμένα, ενώ το χαρτοφυλάκιο εταιρειών και οργανισμών που εισπράττουν οφειλές πελατών τους μέσω των καναλιών πληρωμών της Τράπεζας Πειραιώς αυξήθηκε κατά 27%, παρουσιάστηκε αύξηση προμηθειών σε ποσοστό 59%. Ο αριθμός συναλλαγών και ο τζίρος εμφάνισαν αύξηση 103% και 83% αντίστοιχα.

Νέες Υπηρεσίες
Μέσα στο 2014, η Τράπεζα εισήγαγε στην αγορά τη νέα υπηρεσία "easypay POINT" μέσω της οποίας δίνεται η δυνατότητα σε τρίτα σημεία (π.χ. μικρά σημεία λιανικής) να εισπράττουν λογαριασμούς για πελάτες τους με τη σιγουριά και την τεχνολογική υπεροχή που προσφέρει η Τράπεζα Πειραιώς. Τόσο μέσω αυτής της υπηρεσίας όσο και πολλών άλλων καινοτομιών που προσφέρονται από τα ηλεκτρονικά της κανάλια αλλά και τα καταστήματά της, η Τράπεζα πρωταγωνιστεί στον τομέα των πληρωμών, εξυπηρετώντας το μεγαλύτερο μέρος των πληρωμών προς το Υπουργείο Οικονομικών και άλλους φορείς του Δημοσίου από πολίτες. Σημαντική ήταν και η ανάπτυξη της υπηρεσίας "Multicurrency" μέσω της οποίας προσφέρεται η δυνατότητα εξυπηρέτησης των πληρωμών σε νομίσματα εκτός ευρώ, αφού πλέον εκπροσωπεί το 31% του συνολικού κύκλου εργασιών Paycenter. Το συγκεκριμένο μέγεθος αποτυπώνει και την εξωστρέφεια των ελληνικών επιχειρήσεων που εξυπηρετεί η πλατφόρμα Paycenter προς τις διεθνείς αγορές.

Το 2014 διατέθηκε στην αγορά και η υπηρεσία "One-Click-Pay", η οποία δίνει τη δυνατότητα σε μια επιχείρηση e-Commerce να προσφέρει στους πελάτες της ολοκλήρωση μιας αγοράς «με ένα μόνο click», αφού τα στοιχεία της κάρτας πληρωμής που απαιτούνται για τη συναλλαγή έχουν αποθηκευτεί με ασφάλεια στις υποδομές της Τράπεζας Πειραιώς, ενώ η επιχείρηση έχει στην κατοχή της ένα "token" (ψευδο-αριθμό) που αντιπροσωπεύει τον αριθμό της κάρτας του πληρωτή. Με τον τρόπο αυτό, η εμπειρία χρήσης που απολαμβάνει ο πελάτης βελτιώνεται σημαντικά, ενώ αυξάνονται τα μεγέθη που σχετίζονται με το πελατολόγιο και τις πωλήσεις μιας ηλεκτρονικής επιχείρησης.

e-Commerce
Στον τομέα των e-Commerce πληρωμών (εισπράξεις μέσω internet, αρχείων και τηλεφώνου από εμπορικές επιχειρήσεις με χρέωση καρτών πελατών τους), οι οποίες εξυπηρετούνται μέσω της πλατφόρμας ηλεκτρονικών συναλλαγών «Πειραιώς Paycenter», οι συνολικές συναλλαγές αυξήθηκαν κατά 58%, ενώ ο διενεργούμενος κύκλος εργασιών αυξήθηκε κατά 62% το 2014 σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

Η παροχή ολοκληρωμένων λύσεων e-Commerce πληρωμών παραμένει ισχυρό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της Τράπεζας, αφού μπορεί να παρέχει εξειδικευμένες λύσεις που έχουν σχεδιαστεί με βάση τις επιχειρησιακές ανάγκες μεγάλων επιχειρήσεων και οργανισμών, σε στενή συνεργασία μαζί τους.

EFT/POS
Στον τομέα των EFT/POS συναλλαγών επετεύχθη αύξηση του κύκλου εργασιών κατά 32% και των συναλλαγών κατά 44% σε σχέση με τα αντίστοιχα μεγέθη του 2013. Το συνολικό χαρτοφυλάκιο των επιχειρήσεων με ιδιόκτητα τερματικά της Τράπεζας αυξήθηκε κατά 20%, ενώ αυτό των επιχειρήσεων που συνεργάζονται με την Τράπεζα μέσω τερματικών άλλων (Merchant Service Providers-MSP) κατά 58%. Στο τέλος του 2014, τα εγκατεστημένα ιδιόκτητα τερματικά EFT/POS σημείωσαν αύξηση της τάξεως του 20%. Αντίστοιχα, τα σημεία τα οποία προωθούν συναλλαγές μέσω MSP στην Τράπεζα αυξήθηκαν κατά 79%. Επίσης, ο κύκλος εργασιών των συναλλαγών με δόσεις που προεξοφλεί η Τράπεζα σε επιχειρήσεις αυξήθηκε κατά 154%.

Direct Sales
Το τμήμα Direct Sales έχει την ευθύνη της προώθησης δανειακών προϊόντων (καταναλωτικών και στεγαστικών), καταναλωτικού factoring και προϊόντων πράσινης επιχειρηματικότητας μέσω δικτύου συνεργατών, ενώ την ίδια στιγμή προωθεί και λύσεις acquiring και μισθοδοσιών στις επιχειρήσεις που στοχεύει. Το 2014 το τμήμα ανέλαβε επιπλέον την ανάπτυξη του δικτύου συνεργατών "yellowday", που αποτελεί τη νέα πρωτοποριακή πλατφόρμα προσφορών για πελάτες της Τράπεζας Πειραιώς και μη.

ATM – easypay Kiosks

Στο τέλος του 2014 το δίκτυο ATM του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς στην Ελλάδα αριθμούσε 1.838 ATM, εκ των οποίων τα 901 ήταν εγκατεστημένα σε καταστήματα της Τράπεζας και τα 937 σε εκτός Τράπεζας σημεία, με τη σημαντική προσθήκη 25 νέων ATM σε σταθμούς Μετρό της Αθήνας. Η Τράπεζα Πειραιώς διαθέτει το μεγαλύτερο δίκτυο ATM στην Ελλάδα, έχοντας μερίδιο που ξεπερνά το 32%. Στα ATM πραγματοποιήθηκε το 76% των συνολικών αναλήψεων της Τράπεζας και το 9% των συνολικών καταθέσεων. Θα πρέπει επίσης να αναφερθεί ότι μέσα στο έτος δόθηκε η δυνατότητα ανάληψης μετρητών μέσω καρτών της Union Pay International (UPI), που αποτελεί τον μεγαλύτερο Οργανισμό καρτών στην Κίνα και τις αγορές της Ασίας. Πολύ σημαντικό κανάλι εξυπηρέτησης αποτελούν και τα μηχανήματα easypay, τα οποία είναι εγκατεστημένα σε καταστήματα της Τράπεζας στην Ελλάδα, ενώ το 21% του συνολικού αριθμού των μηχανημάτων αυτών είναι εγκατεστημένο σε σημεία συνεργατών εκτός χώρων της Τράπεζας. Οι συναλλαγές στα μηχανήματα αυξήθηκαν κατά 28% και η συνολική αξία κατά 30%. Ειδικότερα, στα μηχανήματα easypay εκτελέστηκε το 13% των καταθέσεων, το 25% των πληρωμών πιστωτικής κάρτας, το 25% των πληρωμών δανείων και το 29% των ενημερώσεων βιβλιαρίων, αποδεικνύοντας ότι τα μηχανήματα, πέραν της ταχύτερης εξυπηρέτησης των πελατών, συμβάλλουν σημαντικά και στην αποσυμφόρηση των ταμείων των καταστημάτων.

ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ WINBANK	
Winbank Web Banking	2014 91% αύξηση εγγεγραμμένων χρηστών 71% αύξηση μέσου μηνιαίου αριθμού ενεργών χρηστών 142% αύξηση του μέσου μηνιαίου αριθμού εγχρήματων συναλλαγών
Winbank Phone Banking	112% αύξηση εγγεγραμμένων χρηστών 45% αύξηση ενεργών χρηστών 81% αύξηση εγχρήματων συναλλαγών
Winbank Mobile Banking	89% αύξηση ενεργών χρηστών 176% αύξηση εγχρήματων συναλλαγών
Winbank Web Banking **Winbank Phone Banking** **Winbank Mobile Banking**	Επί του συνόλου των συναλλαγών της Τράπεζας, το 81% των εμβασμάτων, το 73% των μεταφορών κεφαλαίων εντός Τράπεζας και το 76% των χρηματιστηριακών συναλλαγών πραγματοποιήθηκαν μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών winbank

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ – GREEN BANKING

Οι μεγάλες περιβαλλοντικές προκλήσεις της εποχής μας, η ανάδειξη ενός νέου οικονομικού μοντέλου και η προώθηση της αειφόρου ανάπτυξης αποτελούν για την ελληνική κοινωνία βασικούς άξονες γύρω από τους οποίους κινείται αξιοσημείωτο μέρος της οικονομικής δραστηριότητας. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα Πειραιώς τα τελευταία χρόνια έκανε σημαντικά βήματα, υπηρετώντας την ανάγκη για εξέλιξη των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών και προσαρμογή αυτών στις σύγχρονες οικονομικές και κοινωνικές προκλήσεις. Έτσι, υιοθέτησε τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης και της εταιρικής υπευθυνότητας τόσο στον τρόπο λειτουργίας της όσο και στη στήριξη των πελατών, προμηθευτών και της ευρύτερης κοινωνίας.

Ήδη από το 2007, και στο πλαίσιο της εφαρμογής μιας ολοκληρωμένης, δυναμικής Περιβαλλοντικής Πολιτικής, τίθενται οι βάσεις για το άνοιγμα στην Πράσινη Οικονομία, με βασική προτεραιότητα τη δημιουργία μίας νέας, καινοτόμου οικογένειας πράσινων προϊόντων και υπηρεσιών.

Για τον καλύτερο συντονισμό αυτής της προσπάθειας, μεταβλήθηκαν οι οργανωτικές δομές της Τράπεζας το 2009 καθώς δημιουργούνται ο τομέας Πράσινης Επιχειρηματικότητας και οι Εργασίες Green Banking. Αναπτύσσονται έτσι συγκεκριμένα προϊόντα και υπηρεσίες που χρηματοδοτούν καινοτόμες ιδέες και αξιόλογες επιχειρηματικές ευκαιρίες αναγνωρίζοντας το νέο πρότυπο ανάπτυξης της οικονομίας. Παράλληλα, καλύφθηκε όλο το φάσμα της πράσινης επιχειρηματικότητας, δηλαδή της εξοικονόμησης ενέργειας, των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ), της εναλλακτικής διαχείρισης αποβλήτων και νερού, της βιολογικής και υπεύθυνης γεωργίας, του οικοτουρισμού-αγροτουρισμού, της πράσινης χημείας και των πράσινων μεταφορών.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ: ΕΝΑ ΝΕΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Συνεργασίες

Κομβικό σημείο στην προώθηση της φιλοσοφίας και των προϊόντων του Green Banking είναι ο συντονισμός και η συνεργασία με το δίκτυο καταστημάτων. Κατόπιν των συγχωνεύσεων της διετίας 2013-2014, οι ανάγκες του διευρυμένου δικτύου καταστημάτων της Τράπεζας αυξήθηκαν κατακόρυφα. Η συνεχής παροχή υποστήριξης του δικτύου και η επίλυση τυχόν προβλημάτων, η ενημέρωση σχετικά με τα θέματα πράσινης επιχειρηματικότητας και η προώθηση των προϊόντων μέσω του δικτύου συνεχίστηκαν αποτελεσματικά και το 2014.

Ιδιαίτερη μνεία πρέπει να γίνει και στον Συνεργάτη Green Banking, που πλέον αποτελεί μέρος της οργανωτικής δομής των μεγάλων καταστημάτων της Τράπεζας και των Κέντρων Επιχειρηματικότητας. Τα συγκεκριμένα στελέχη, σε συνεργασία με τις Εργασίες Green Banking, είναι πλέον σε θέση να κατευθύνουν τους ενδιαφερόμενους πελάτες σε όλα τα στάδια υλοποίησης και χρηματοδότησης ενός έργου πράσινης επιχειρηματικότητας. Σημαντική είναι η συνεργασία των Εργασιών Green Banking με εξωτερικούς φορείς. Το 2014, προκειμένου η μονάδα να φέρει σε πέρας τις εργασίες της, να ενημερωθεί για το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, να ενημερώσει το επενδυτικό κοινό για τα προϊόντα και τις δράσεις της Τράπεζας αλλά και να αφουγκραστεί την αγορά, συνεργάστηκε με μη κυβερνητικούς οργανισμούς, εθνικούς φορείς, ερευνητικές εταιρείες σε τομείς προστασίας και διαχείρισης περιβάλλοντος αλλά και κρατικούς φορείς διακυβέρνησης.

Το 2014, οι Εργασίες Green Banking συμμετείχαν ενεργά σε ημερίδες, συνέδρια και εκθέσεις, όπως η Πανελλήνια Έκθεση Λαμίας αλλά και η 7η διεθνής εκθεσιακή συνάντηση Building Green Expo 2014 στο MEC Expo Center.

Εκπαίδευση στην Περιβαλλοντική Τραπεζική

Οι συστηματικές δράσεις ενημέρωσης και εκπαίδευσης των εργαζομένων του Ομίλου που υλοποίησε η Τράπεζα Πειραιώς τα προηγούμενα χρόνια είχαν σαν αποτέλεσμα την εδραίωσή της στη συνείδηση των πελατών ως η Τράπεζα με τη μεγαλύτερη τεχνογνωσία σε θέματα Περιβαλλοντικής Τραπεζικής-Green Banking. Με την επέκταση του δικτύου καταστημάτων, μετά και την ενσωμάτωση των νέων τραπεζών και την ενοποίηση των κεντρικών υπηρεσιών, δημιουργήθηκε η ανάγκη μεταφοράς αυτής της φιλοσοφίας και στο νέο στελεχιακό δυναμικό. Για τον λόγο αυτό και με στόχο την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών και την ενημέρωση του επενδυτικού κοινού, πραγματοποιήθηκαν οι παρακάτω ενέργειες:

- Σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε εκπαιδευτικό πρόγραμμα σε στελέχη των Κέντρων Επιχειρηματικότητας με στόχο την άμεση ανταπόκρισή τους στις ανάγκες ενημέρωσης πελατών (ιδιωτών, επενδυτών και επιχειρήσεων του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα). Η εκπαίδευση στόχευσε σε θέματα όπως η εξοικονόμηση ενέργειας, οι ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, η διαχείριση αποβλήτων και νερού και η κατεύθυνση των πελατών στα κατάλληλα τραπεζικά προϊόντα ή/και υπηρεσίες κ.λπ.

ΣΧΟΛΕΙΟ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ	
	2014
Εκπαιδευτικοί κύκλοι (#)	10
Διάρκεια εκπαιδευτικού προγράμματος (ημέρες)	9
Σύνολο ημερών εκπαιδευτικού προγράμματος	90
Συμμετέχοντες (#)	82
ΑΩ εκπαίδευσης	8.856

- Σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε εντατικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα για τους διευθυντές και υπευθύνους των καταστημάτων με στόχο τη δημιουργία κοινής κουλτούρας μέσω της μετάδοσης της πράσινης φιλοσοφίας, καθώς και την απόκτηση ή ενδυνάμωση των γνώσεών τους σε θέματα Πράσινης Επιχειρηματικότητας.

ΠΡΑΣΙΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ	
	2014
Εκπαιδευτικοί κύκλοι (#)	26
Διάρκεια εκπαιδευτικού προγράμματος (ημέρες)	1
Σύνολο ημερών εκπαιδευτικού προγράμματος	26
Συμμετέχοντες (#)	497
ΑΩ εκπαίδευσης	2.982

- Σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε εκπαίδευση σε 3 εκπαιδευτικούς κύκλους, 46 στελεχών του Πολιτιστικού Ιδρύματος του Ομίλου με στόχο την ενημέρωσή τους σε θέματα περιβάλλοντος και περιβαλλοντικής τραπεζικής.
- Εκπαιδεύτηκαν σε θέματα περιβάλλοντος και πράσινης επιχειρηματικότητας και τραπεζικής, μέσω προγραμμάτων e-learning, 3.169 εργαζόμενοι της Τράπεζας και των θυγατρικών του Ομίλου.
- Ενημερώθηκαν 900 στελέχη, 730 καταστημάτων σε 19 Περιφερειακές Συναντήσεις του Δικτύου ανά την Ελλάδα, για τις τρέχουσες ανάγκες της αγοράς και τον κατάλληλο συνδυασμό των πράσινων προϊόντων και υπηρεσιών με στόχο την εξασφάλιση της ικανοποίησης των αναγκών των πελατών.

Η εκπαίδευση των στελεχών του ανθρώπινου δυναμικού, η ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών και η ενημέρωση του κοινού αποτελούν προτεραιότητες για τον Όμιλο της Τράπεζας Πειραιώς και συνεχίζονται αδιάκοπτα.

Οικονομοτεχνική αξιολόγηση πράσινων έργων

Οι Εργασίες Green Banking, μεταξύ άλλων, είναι υπεύθυνες για την εξέταση όλων των τεχνικών προδιαγραφών, του προτεινόμενου μηχανολογικού εξοπλισμού, του ευλόγου του κόστους, της περιβαλλοντικής διάστασης και της βιωσιμότητας κάθε επένδυσης που ανήκει στους τομείς της Πράσινης Επιχειρηματικότητας. Αντίστοιχη αξιολόγηση εφαρμόζεται και σε νέα έργα ΑΠΕ που χρηματοδοτούνται από θυγατρικές του Ομίλου Πειραιώς στη Βουλγαρία και τη Ρουμανία. Το 2014, η σχετική αξιολόγηση νέων πράσινων χρηματοδοτήσεων εντάχθηκε στο Εγχειρίδιο Πιστωτικής Πολιτικής, ενισχύοντας περαιτέρω τις διαδικασίες για την υποστήριξη των επενδύσεων αυτών. Επιπλέον, καθορίστηκε σε ετήσια βάση η παρακολούθηση των υφιστάμενων χρηματοδοτημένων έργων ως επιπλέον μοχλός διασφάλισης της εύρυθμης λειτουργίας και παραγωγικότητάς τους. Έτσι, κατά τη διάρκεια του 2014 εξετάσθηκαν συνολικά πάνω από 600 έργα (νέα και υφιστάμενα) σε διαφορετικούς τομείς ενδιαφέροντος.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ ΑΓΟΡΑ

Πράσινα προϊόντα και υπηρεσίες

Η Τράπεζα, για άλλη μία χρονιά, συνέχισε να υποστηρίζει την πράσινη επιχειρηματικότητα, παρέχοντας στην ελληνική αγορά «πράσινα» εξειδικευμένα δανειακά προϊόντα σε επιχειρήσεις, ιδιώτες και οργανισμούς. Παράλληλα, μέσω θυγατρικών της και συνεργαζόμενων εταιρειών παρείχε σε πελάτες της πλήθος ασφαλιστικών και συμβουλευτικών υπηρεσιών που σχετίζονται με τον σχεδιασμό, την υλοποίηση, τη λειτουργία και την προστασία έργων, με έμφαση στους τομείς των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας και Εξοικονόμησης Ενέργειας.

Επιπλέον, η «Πράσινη Κίνηση», που ξεκίνησε το 2013, συνεχίστηκε με επιτυχία και το 2014 υλοποιώντας τρεις νέες προωθητικές ενέργειες, μέσω των οποίων προβλήθηκαν εταιρείες-πελάτες μας που παρέχουν βιολογικά προϊόντα διατροφής, ηλιακούς θερμοσίφωνες και εναλλακτικούς τρόπους θέρμανσης (αντλίες θερμότητας, καυστήρες βιομάζας, ενεργειακά τζάκια), και προσφέροντας στους ιδιώτες πελάτες τη δυνατότητα αγοράς «πράσινων» προϊόντων με σημαντική έκπτωση. Η «Πράσινη Κίνηση», προωθώντας τις φιλοπεριβαλλοντικές επιλογές στην καθημερινότητα του κοινού, στηρίζει:

- τους ιδιώτες πελάτες, καθώς έχουν τη δυνατότητα να αγοράσουν τα προϊόντα που επιθυμούν με σημαντική έκπτωση,
- τους επαγγελματίες πελάτες, καθώς προβάλλονται τα παρεχόμενα προϊόντα τους σε όλα τα προωθητικά μέσα της Τράπεζας (έντυπο και ηλεκτρονικό υλικό).

Η συσσωρευμένη εμπειρία και τεχνογνωσία που έχει αναπτυχθεί από τον Όμιλο σε ζητήματα πράσινης επιχειρηματικότητας αποτέλεσαν τη βάση για να αναπτύξει ένα πλήρες πακέτο πράσινων υπηρεσιών προς ιδιώτες, επιχειρήσεις και οργανισμούς. Έτσι, υπηρεσίες για εξοικονόμηση ενέργειας, εφαρμογή Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, διαχείρισης νερού, υγρών και στερεών αποβλήτων, ΑΠΕ και εκπαιδευτικά πακέτα περιβαλλοντικής οικονομίας προσφέρονται από τις θυγατρικές του Ομίλου, την ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ ΑΕ και το Κέντρο Βιώσιμης Επιχειρηματικότητας Εξέλιξη ΑΕ.

Οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται σε επιχειρήσεις και οργανισμούς οι οποίοι επωφελούνται από τη διαχείριση και μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματός τους και την ελαχιστοποίηση των εξόδων τους. Βασικό στόχο αποτελεί η βιώσιμη ανάπτυξη, συνδυάζοντας την κοινωνική ευθύνη και την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος με τα μέγιστα οικονομικά οφέλη.

Η συνεχής παρακολούθηση του εθνικού και ευρωπαϊκού θεσμικού πλαισίου της περιβαλλοντικής οικονομίας αλλά και των τάσεων στις πράσινες τεχνολογίες αφενός επιτρέπει στις Εργασίες Green Banking την υλοποίηση παρεμβάσεων σε όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, αφετέρου διοχετεύει την απαραίτητη τεχνογνωσία και στους πελάτες μας. Με τον τρόπο αυτό, η γκάμα των πράσινων προϊόντων και υπηρεσιών, πέραν των ευνοϊκών όρων και των ευέλικτων διαδικασιών, εμπλουτίζεται και με εξειδικευμένη καθοδήγηση.

Διαδίκτυο

Πέραν των διάφορων ενεργειών, ένας ακόμη σημαντικός σύνδεσμος μεταξύ της Περιβαλλοντικής Τραπεζικής και της αγοράς αποτελεί και το Green Banking Portal. Η λειτουργία του ιστότοπου ξεκίνησε τον Νοέμβριο 2012 και έχει σκοπό:

- την παρουσίαση πράσινων επιχειρήσεων, αναδεικνύοντας τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους στην ελληνική αγορά,
- την παράθεση καλών πρακτικών που υιοθετούνται από επιχειρήσεις και οργανισμούς για τη μείωση του περιβαλλοντικού τους αποτυπώματος,
- την παροχή πληροφοριών σχετικά με το θεσμικό πλαίσιο και τις πράσινες τεχνολογίες.

Το 2013 η λειτουργία του επεκτάθηκε και στην αγγλική γλώσσα, ενώ το 2014 ανανεώθηκε η διαδικασία αξιολόγησης των εταιρειών που επιθυμούν να ενταχθούν στην ιστοσελίδα, δημιουργώντας μια ευέλικτη ηλεκτρονική πλατφόρμα υποβολής και διαχείρισης των αιτήσεων.

Παράλληλα, αναγνωρίζοντας το ρόλο των μέσων κοινωνικής δικτύωσης (social media) στην καθημερινότητα των πολιτών, από τον Φεβρουάριο 2011 ξεκίνησε δυναμικά η επικοινωνία μέσω των Facebook, Twitter, YouTube και Flickr. Κύριος στόχος είναι η ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του κοινού σε περιβαλλοντικά θέματα, αναρτώντας «πράσινες» ειδήσεις και άρθρα από την Ελλάδα και το εξωτερικό. Η θεματολογία των αναρτήσεων ποικίλλει, καθώς παρουσιάζονται νέα για τη βιοποικιλότητα, την περιβαλλοντική διαχείριση επιχειρήσεων, όπως και καινοτόμες ιδέες με κύριο άξονα την προστασία του περιβάλλοντος και την ανακύκλωση. Οι αναρτήσεις τυγχάνουν ευρείας αποδοχής, αναφέροντας ενδεικτικά τη συγκέντρωση μιας κοινότητας 35.138 φίλων στο Facebook «Σκέψου Πράσινα» έως τα τέλη του 2014.

Πράσινο Χαρτοφυλάκιο
Στο τέλος του 2014, η Τράπεζα Πειραιώς είχε €1,6 δισ. εγκεκριμένα όρια και €1,2 δισ. δανειακά υπόλοιπα, χρηματοδοτώντας επενδύσεις περισσότερων από 20.000 ιδιωτών και επιχειρήσεων, σε όλες τις εκφάνσεις της πράσινης επιχειρηματικότητας. Μάλιστα, η αύξηση κατά 23,5% των πράσινων πελατών σε σχέση με το 2013 είναι αξιοσημείωτο αποτέλεσμα λαμβάνοντας υπόψη και τις δύσκολες οικονομικές συνθήκες στη χώρα.

Πιο συγκεκριμένα, 17.500 ιδιώτες (+26,5% σε σχέση με το 2013), η πλειονότητα των οποίων προήλθε από το πρόγραμμα «Εξοικονομώ κατ' Οίκον», επέλεξαν την Τράπεζα Πειραιώς ως χρηματοδότη της πράσινης πρωτοβουλίας τους, με τα υπόλοιπα να ανέρχονται στα €118 εκατ. Το μεγαλύτερο μέρος των χρηματοδοτήσεων συνεχίζουν να κατέχουν οι χρηματοδοτήσεις για φωτοβολταϊκά συστήματα στις στέγες (€79 εκατ.), ενώ αύξηση παρουσίασαν και οι αιτήσεις που υποβλήθηκαν για το πρόγραμμα «Εξοικονομώ κατ' Οίκον». Ειδικά για το τελευταίο, μέχρι το τέλος του 2014 είχαν προεγκριθεί 51.651 αιτήσεις, από τις οποίες κρίθηκαν ως αρχικά επιλέξιμες οι 26.588, συνολικού ποσού €273 εκατ. περίπου, ενώ με τη συνεισφορά της Τράπεζας υλοποιήθηκαν έργα συνολικής αξίας €71 εκατ. (+22% σε σχέση με το 2013). Σύμφωνα με τις αποφάσεις υπαγωγών του προγράμματος που έχουν δημοσιευθεί, η Τράπεζα κατέχει τη 2η θέση (27%), καθώς εκ του συνόλου περίπου 49.000 αποφάσεων έως τα τέλη του 2014 είχε λάβει τις 13.519.

Συνολικά, μέχρι το τέλος του 2014, πάνω από 2.700 επιχειρήσεις χρηματοδοτήθηκαν από την Τράπεζα Πειραιώς για την υλοποίηση των έργων τους που εντάσσονται στην πράσινη επιχειρηματικότητα.

Οι πράσινες χρηματοδοτήσεις σε επιχειρήσεις, από τις μονάδες Πίστης Μικρών Επιχειρήσεων, Επιχειρηματικών Κέντρων, Μεγάλων Επιχειρήσεων και την Πειραιώς Leasing, ξεπέρασαν τα €1,1 δισ., καταλαμβάνοντας το 90% του πράσινου χαρτοφυλακίου, αποδεικνύοντας έτσι όσο κάθε άλλη χρονιά την αρωγή της Τράπεζας σε καινοτόμες πράσινες ιδέες των Ελλήνων επιχειρηματιών.

Η χρηματοδότηση των έργων Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας αποτέλεσε την αιχμή του δόρατος της Τράπεζας και το 2014. Η συνολική ισχύς των έργων που έχουν χρηματοδοτηθεί από την Τράπεζα Πειραιώς ανήλθε σε 862 MW, αυξάνοντάς την κατά 8% σε σχέση με το 2013, ενώ κατέχει το 18% της συνολικής αγοράς ΑΠΕ στην Ελλάδα έναντι του 17% που ήταν το 2013.

Ειδικότερα, περισσότερα από 7.600 φωτοβολταϊκά συστήματα, συνολικής ισχύος 510 MW, χρηματοδοτήθηκαν μέχρι το 2014. Ιδιαίτερη έμφαση έχει δοθεί στην εγκατάσταση πάρκων μέχρι 100 KW, με περισσότερα από 7.300 σε λειτουργία (εκ των οποίων τα 4.300 ιδιωτών σε στέγες). Το μερίδιο της αγοράς φωτοβολταϊκών για το 2014 που απέσπασε η Τράπεζα έφτασε το 20%.

Ιδιαίτερα σημαντική ήταν και η χρηματοδότηση σε αιολικά πάρκα, όπου μέχρι το τέλος του 2014 η συνολική ισχύς τους έφτασε τα 311 MW, αριθμός που αντιστοιχεί στο 16% του

συνόλου της ισχύος αιολικών πάρκων σε λειτουργία στην Ελλάδα, ενώ τα αντίστοιχα υπόλοιπα χρηματοδοτήσεών τους αγγίζουν τα €180 εκατ. Στα μικρά υδροηλεκτρικά πάρκα, η Τράπεζα αύξησε τα χρηματοδοτημένα έργα καθώς και τη συνολική χρηματοδοτούμενη ισχύ σε 39 MW, καταλαμβάνοντας το 18% επί της συνολικής ισχύος πάρκων σε λειτουργία στην Ελλάδα. Τέλος, η Τράπεζα Πειραιώς έκανε άνοιγμα και στη νέα μορφή πράσινης ενέργειας από βιομάζα. Συνολικά, 3 έργα βιομάζας χρηματοδοτήθηκαν με €1,5 εκατ. το 2014, συνολικής ισχύος 2,2 MW, που αντιστοιχεί στο 5% της ισχύος που παράγεται στην Ελλάδα από τη συγκεκριμένη τεχνολογία.

Η συνολική ισχύς των έργων ΑΠΕ που έχουν χρηματοδοτηθεί από την Τράπεζα Πειραιώς (862 MW) απέτρεψε σε ετήσια βάση την έκλυση 1.505 χιλιάδων τόνων CO_2 στην ατμόσφαιρα, ποσότητα που θα απαιτούσε περισσότερα από 113 εκατ. δέντρα για την απορρόφησή της.

ΜΕΓΕΘΗ ΕΡΓΩΝ ΑΠΕ

	2014	2013[1]	ΜΕΤΑΒΟΛΗ
Ισχύς από χρηματοδοτημένες ΑΠΕ (MW)	862	798	+8%
Αποφυγή έκλυσης CO_2 (χιλ. τόνοι)[2]	1.505	1.499	-
Όρια πιστοδοτήσεων σε πράσινες χρηματοδοτήσεις (σε € δισ.)	1,6	1,6	-
Δανειακά υπόλοιπα σε πράσινες χρηματοδοτήσεις (σε € δισ.)	1,2	1,2	-

[1] Έγινε αναθεώρηση της ποσότητας αποφυγής έκλυσης CO_2 για το 2013. Η αλλαγή οφείλεται στην επικαιροποίηση του συντελεστή εκπομπής CO_2 για υποκατάσταση ορυκτών καυσίμων.
[2] Οι υπολογισμοί για την ποσότητα CO_2, της οποίας η έκλυση στην ατμόσφαιρα αποτρέπεται εξαιτίας των χρηματοδοτήσεων της Τράπεζας Πειραιώς, γίνονται με βάση τον μέσο συντελεστή εκπομπής CO_2 της συμβατικής ελληνικής ηλεκτροπαραγωγής και τη μέση ετήσια παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας ανά τεχνολογία ΑΠΕ σύμφωνα με τα τελευταία δημοσιευμένα στοιχεία του ΛΑΓΗΕ

Πράσινες Επενδύσεις

Ο Όμιλος Πειραιώς, μέσω της θυγατρικής Piraeus Capital Management (PCM), συμμετέχει στον Όμιλο Advent που ειδικεύεται σε τεχνολογίες κυψελίδων καυσίμου (fuel cells). Η PCM συμμετέχει επίσης στην εταιρεία Ανακύκλωση Στερεών Αποβλήτων ΑΕ. Επιπλέον, το Piraeus Clean Energy fund, που επενδύει στον κλάδο της ενέργειας στη Νοτιοανατολική Ευρώπη, έχει επενδύσει σε 2 έργα ΑΠΕ.

Το 2014 υπογράφησαν οι συμφωνίες για τη χρηματοδότηση τεσσάρων έργων βιοαερίου στην Κεντρική Μακεδονία και τη Θεσσαλία στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας JESSICA. Τα έργα αφορούν την κατασκευή και λειτουργία μονάδων παραγωγής ηλεκτρικής και θερμικής ενέργειας από βιοαέριο με τη χρήση βιομάζας ισχύος 8.201 MWe.

ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ

Το 2014 ήταν η χρονιά-επιστέγασμα της προσπάθειας των Εργασιών Green Banking, καθώς η Τράπεζα Πειραιώς διακρίθηκε στο πλαίσιο της διοργάνωσης των Ευρωπαϊκών Βραβείων Επιχειρήσεων για το Περιβάλλον 2013-2014 στην Ελλάδα. Πιο συγκεκριμένα, οι Εργασίες Green Banking απέσπασαν το πρώτο βραβείο στην κατηγορία «Βραβείο Προϊόντος (Product Award for Sustainable Development)» για τα πράσινα προϊόντα και τις υπηρεσίες της, μεταξύ πολλών συμμετεχόντων από τον ελληνικό χώρο.

Πρόκειται για έναν ευρωπαϊκό θεσμό εξαιρετικά σημαντικό για την υιοθέτηση και την υλοποίηση περιβαλλοντικών πολιτικών από τις ευρωπαϊκές επιχειρήσεις, που έχει ως στόχο να τις παρακινήσει στην υιοθέτηση πολιτικών προστασίας του περιβάλλοντος και βιώσιμης ανάπτυξης. Τα Ευρωπαϊκά Βραβεία Επιχειρήσεων για το περιβάλλον τελούν υπό την αιγίδα του Υπουργείου

Παραγωγικής Ανασυγκρότησης, Περιβάλλοντος και Ενέργειας, ενώ η αξιολόγηση των συμμετοχών έγινε από τον ΠΑΣΕΠΠΕ (Πανελλήνιος Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Προστασίας Περιβάλλοντος), το σωματείο-φορέα των επιχειρήσεων του κλάδου Προστασίας του Περιβάλλοντος, σε συνεργασία με εκπροσώπους πανεπιστημιακών ιδρυμάτων, κλαδικών και επιστημονικών φορέων.

Παράλληλα, οι Εργασίες Green Banking το 2014 συμμετείχαν και εκπλήρωσαν με επιτυχία όλα τα κριτήρια του διεθνούς προγράμματος πιστοποίησης EFQM «Δέσμευση στην Επιχειρηματική Αριστεία – Committed to Excellence» αλλά και του Εθνικού Προγράμματος Πιστοποίησης της ΕΕΔΕ για την «Υιοθέτηση των Αρχών της Επιχειρηματικής Αριστείας».

Η συμμετοχή στα ανωτέρω προγράμματα βοήθησε τη μονάδα στην υιοθέτηση των αρχών της επιχειρηματικής αριστείας μέσα από τη διαρκή βελτίωση των αποτελεσμάτων, την ανάπτυξη περαιτέρω συντονισμένων δράσεων καθώς και τη δημιουργία νέων καινοτόμων διαδικασιών στην οργανωτική και λειτουργική της δομή. Έτσι, η διάκριση ήρθε να πιστοποιήσει τον προσανατολισμό της μονάδας στο αποτέλεσμα καθώς και τη συνεχή βελτίωσή της.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ GREEN BANKING

Παρά τις δυσμενείς οικονομικές συνθήκες, η Τράπεζα Πειραιώς παραμένει σταθερή στις δεσμεύσεις της για τη στήριξη της πράσινης επιχειρηματικότητας. Έτσι, αναδείχθηκαν κλάδοι της πράσινης επιχειρηματικότητας με σημαντικές χρηματοδοτήσεις, υποστηρίζοντας περίπου 35.000 εργατοέτη, που μεταφράζονται σε 7.000 μόνιμες θέσεις εργασίας την περίοδο 2010-2014. Παράλληλα, ευαισθητοποιήθηκε μεγάλος αριθμός πολιτών για την ορθολογική χρήση της ενέργειας και την προστασία του περιβάλλοντος. Σε σχετικές έρευνες που πραγματοποιήθηκαν το 2014, η Τράπεζα Πειραιώς μέσω των Εργασιών Green Banking εμφανίζεται σύμφωνα με τους ερωτηθέντες ως η πρώτη τράπεζα που στηρίζει και προωθεί την πράσινη επιχειρηματικότητα.

ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

ΚΥΡΙΑΡΧΟΣ ΡΟΛΟΣ ΣΤΟΝ ΑΓΡΟΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ

Η Τράπεζα Πειραιώς, ως η κατ' εξοχήν τράπεζα του αγροτικού τομέα, έχει στρατηγικά επιλέξει μια ολοκληρωμένη προσέγγιση για τη στήριξή του. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα υποστηρίζει ολόκληρη την αλυσίδα, από τον παραγωγό και τους φορείς που τον εφοδιάζουν και του προσφέρουν υπηρεσίες μέχρι τις επιχειρήσεις και τους συνεταιρισμούς που μεταποιούν, εμπορεύονται και εξάγουν τα αγροτικά προϊόντα.

Η Τράπεζα Πειραιώς, ανταποκρινόμενη στις σύγχρονες ανάγκες του παραγωγού, έχει σχεδιάσει και προσφέρει στους αγρότες μια σειρά από ολοκληρωμένες τραπεζικές λύσεις. Στην ευρεία γκάμα των προϊόντων της Τράπεζας που προσφέρονται στους αγρότες περιλαμβάνονται λογαριασμοί καταθέσεων, χρηματοδοτικά εργαλεία για την κάλυψη των αναγκών των αγροτών σε κεφάλαια κίνησης και κεφάλαια για την αγορά γης, εξοπλισμού και απόκτησης πρώτης κατοικίας, καθώς επίσης και ολοκληρωμένα πακέτα ασφαλιστικών προϊόντων, απόλυτα προσαρμοσμένα στις εξειδικευμένες ανάγκες των αγροτών.

Ταυτόχρονα, η Τράπεζα εμπλουτίζει και βελτιώνει διαρκώς τα υφιστάμενα προϊόντα της με στόχο την προσφορά υψηλής εξυπηρέτησης προς τους αγρότες. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η ολοκλήρωση της νέας διαδικασίας αυτόματης αξιολόγησης των Ανοικτών Δανείων Αγροτών (ΑΔΑ), που ελαχιστοποίησε τους χρόνους εξέτασης των αιτημάτων.

Με τον τρόπο αυτό η Τράπεζα συνεισφέρει ουσιαστικά στη βελτίωση της αποδοτικότητας και της ανταγωνιστικότητας όλων των εμπλεκόμενων φορέων, στη διασφάλιση της διατροφικής επάρκειας και στη δημιουργία σημαντικής προστιθέμενης αξίας.

ΝΕΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

Με δεδομένο ότι η χρηματοδότηση στον αγροτικό τομέα αποτελεί καθοριστικής σημασίας παράγοντα για την ανάπτυξή του, η Τράπεζα αναγνώρισε έγκαιρα την αναγκαιότητα στήριξης τόσο των νέων αγροτών όσο και των νεοεισερχόμενων στον αγροτικό τομέα και δημιούργησε το νέο, ευέλικτο και προνομιακό χρηματοδοτικό πρόγραμμα «Δάνειο Υποστήριξης Νέων και Νεοεισερχόμενων Αγροτών». Το προϊόν χρηματοδοτεί την αρχική εγκατάσταση και καλύπτει τις απαραίτητες επενδυτικές ανάγκες τόσο των νέων αγροτών, ηλικίας έως 40 ετών, όσο και των νεοεισερχόμενων στον αγροτικό τομέα έως 50 ετών.

Εξυπηρετώντας δε την ανάγκη για αποτελεσματική προστασία της αγροτικής παραγωγής από το χαλάζι και τη βροχή, η Τράπεζα επέκτεινε τις δυνατότητες του προϊόντος της «Δάνειο Ενεργητικής Προστασίας Αγροτικής Καλλιέργειας», παρέχοντας επιπλέον χρηματοδότηση για την υλοποίηση επενδυτικών σχεδίων που εντάσσονται στο ετήσιο πρόγραμμα ενεργητικής προστασίας του ΕΛ.Γ.Α. Έτσι, με το συγκεκριμένο προϊόν καλύπτεται το μεγαλύτερο ποσοστό επί του συνόλου της επένδυσης και όχι μόνο ποσοστό επί του ποσού της επιχορήγησης.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Η Τράπεζα Πειραιώς, σε ένα περιβάλλον συνεχώς μεταβαλλόμενο, τήρησε τις δεσμεύσεις της για τη στήριξη της παραγωγικής διαδικασίας του αγροτικού τομέα και για την ενίσχυση της πραγματικής οικονομίας, συνδράμοντας ενεργά στην προσπάθεια για επανεκκίνηση της εθνικής οικονομίας. Πιο συγκεκριμένα, το 2014, ενίσχυσε τη ρευστότητα που παρείχε προς τον πρωτογενή τομέα με τις συνολικές εκταμιεύσεις να ξεπερνούν τα €450 εκατ., παρουσιάζοντας αύξηση σε ποσοστό άνω του 50% σε σχέση με το 2013. Στο σύνολο των χρηματοδοτήσεων προς τον αγροτικό τομέα, τα υπόλοιπα διαμορφώθηκαν σε περίπου €1,2 δισ.

ΒΑΣΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

	2014
Υπόλοιπα (σε € δισ.)	1,2
Εκταμιεύσεις (σε € δισ.)	0,450
Συνεργασίες συμβολαιακής γεωργίας (#)	104
Πελάτες (#)	700.000

ΔΡΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ

Το 2014, το Ταμείο Αγροτικής Επιχειρηματικότητας (ΤΑΕ) συνέχισε τη λειτουργία του, χρηματοδοτώντας τα επενδυτικά σχέδια των επιχειρήσεων που έχουν υπαχθεί σε συγκεκριμένα μέτρα του Προγράμματος Αγροτικής Ανάπτυξης (ΠΑΑ). Για τον σκοπό αυτό, η Τράπεζα έχει δεσμεύσει €138 εκατ., που σε συνδυασμό με τα €115 εκατ. του Υπουργείου Παραγωγικής Ανασυγκρότησης, Περιβάλλοντος και Ενέργειας, τομέας Αγροτικής Ανάπτυξης, διαμορφώνουν ένα σύγχρονο χρηματοδοτικό εργαλείο με διαθέσιμα €253 εκατ. για τη στήριξη της γεωργίας και την ανάπτυξη της υπαίθρου.

Παράλληλα, για την πληρέστερη ενημέρωση των αγροτών, η Τράπεζα Πειραιώς διαμόρφωσε στον διαδικτυακό της τόπο εξειδικευμένη ιστοσελίδα όπου παρουσιάζεται το σύνολο των εξειδικευμένων λύσεων και των υπηρεσιών που τους προσφέρονται, όπως επίσης τα νέα προϊόντα, οι υπηρεσίες αλλά και ενδιαφέρουσες πληροφορίες για την αγροτική οικονομία.

Η Τράπεζα προχώρησε και στην περιοδική έκδοση εντύπου για την Αγροτική Οικονομία με τίτλο «ΕΠΙ ΓΗΣ».

Όσον αφορά το έργο «Πρωτοβουλία Αντίπαρος», η Τράπεζα συνεχίζει τη δράση της ολοκληρώνοντας τη χρηματοδοτική στήριξη, με ιδιαίτερα προνομιακούς όρους, στους νικητές του διαγωνισμού ως επιβράβευση για τις καινοτόμες δράσεις τους και για την ολοκλήρωση του επιχειρηματικού τους σχεδίου.

Επιπλέον, η Τράπεζα, ενισχύοντας τον κυρίαρχο ρόλο της στον συγκεκριμένο χώρο, συμμετείχε σε συνέδρια, ημερίδες και εκδηλώσεις σχετικές με τον αγροτικό τομέα.

ΣΥΜΒΟΛΑΙΑΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Το καινοτόμο Πρόγραμμα Συμβολαιακής Γεωργίας και Κτηνοτροφίας, το οποίο εισήγαγε η Τράπεζα Πειραιώς στα μέσα του 2013, αποτελεί ένα ολοκληρωμένο τραπεζικό μοντέλο διαμεσολάβησης και στοχευμένης χρηματοδότησης τόσο των εμπορικών/μεταποιητικών επιχειρήσεων όσο και μεμονωμένων αγροτών-κτηνοτρόφων, στο πλαίσιο μιας ελεγχόμενης διαδικασίας μέσω του εξειδικευμένου μηχανισμού των καρτών συμβολαιακής γεωργίας και κτηνοτροφίας.

Η Συμβολαιακή Τραπεζική συμβάλλει στον εξορθολογισμό της αγροτικής παραγωγής, συνδέοντάς τη με τη ζήτηση της αγοράς, στον εκσυγχρονισμό του συναλλακτικού κυκλώματος και στη δημιουργία ενός διευρυμένου δικτύου λιανικού εμπορίου αγροεφοδίων που ενισχύει την ανάπτυξη τοπικών αγορών.

Με βάση τα μέχρι σήμερα αποτελέσματα, διαφαίνεται η σημαντική συνδρομή του στην υποστήριξη του αγροτικού τομέα της χώρας και της ελληνικής οικονομίας γενικότερα, στην εξωστρέφεια των ελληνικών επιχειρήσεων και στην τόνωση της απασχόλησης στις αγροτικές περιοχές.

Η αποδοχή του προγράμματος είναι θερμή και τα σχετικά μεγέθη υποδηλώνουν ότι βρίσκεται σε σημαντική ανάπτυξη. Ειδικότερα:

- περισσότερες από 100 μεταποιητικές και εμπορικές επιχειρήσεις και αγροτικοί συνεταιρισμοί έχουν ενταχθεί στον εν λόγω πρόγραμμα, ενώ αρκετές από αυτές έχουν ήδη προχωρήσει σε ανανέωση της συνεργασίας τους. Οι μονάδες αυτές συνεισφέρουν στην ελληνική οικονομία απασχολώντας 12.500 εργαζόμενους και πραγματοποιώντας εξαγωγές €1,2 δισ. σε 54 χώρες σε όλο τον κόσμο,
- στο πρόγραμμα έχουν ενταχθεί περισσότεροι από 14.500 παραγωγοί, γεωργοί και κτηνοτρόφοι από όλη τη χώρα, και
- οι χρηματοδοτήσεις σε παραγωγούς και επιχειρήσεις υπερβαίνουν τα €450 εκατ.

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΦΟΡΕΩΝ ΑΓΡΟΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ

Η Τράπεζα Πειραιώς, στο πλαίσιο υφιστάμενων συμβάσεων συνεργασίας, εξυπηρετεί το Υπουργείο Παραγωγικής Ανασυγκρότησης, Περιβάλλοντος και Ενέργειας, τομέας Αγροτικής Ανάπτυξης, και τους φορείς του αγροτικού τομέα, τις Αγροτικές Συνεταιριστικές Οργανώσεις και τις επιχειρήσεις αγροτικού ενδιαφέροντος. Επιπλέον, το 2014, η Τράπεζα, μετά από ανοικτό

διεθνή ηλεκτρονικό διαγωνισμό που διενήργησε το Υπουργείο για την ανάθεση υπηρεσιών για την τήρηση, την ταμειακή διαχείριση και τη χρηματοδότηση του Ειδικού Λογαριασμού Εγγυήσεων Γεωργικών Προϊόντων, ανακηρύχθηκε ανάδοχος του έργου για τα επόμενα 4 έτη. Με την υλοποίηση του έργου αυτού, ποσό χρηματοδότησης ύψους €2,5 δισ. είναι διαθέσιμο κατ' έτος, ώστε να πραγματοποιούνται εγκαίρως οι πληρωμές στους αγρότες και κτηνοτρόφους των άμεσων ενισχύσεων που προβλέπονται από την Κοινή Αγροτική Πολιτική. Στο πλαίσιο αυτό, στις 23.12.2014 η Τράπεζα Πειραιώς ολοκλήρωσε με επιτυχία την εκταμίευση και πληρωμή των κοινοτικών ενισχύσεων του 2014 σε 650 χιλιάδες αγρότες της χώρας ύψους €1,8 δισ., με αποπληρωμή ως τις αρχές Φεβρουαρίου 2015 από τα κοινοτικά κεφάλαια.

Η Τράπεζα Πειραιώς πιστοποιήθηκε και πάλι τον Οκτώβριο του 2014 κατά το πρότυπο ΕΝ ISO 9001:2008 για το σύνολο των υπηρεσιών που προσφέρει στους αγρότες που λαμβάνουν ενισχύσεις.

Η συγκεκριμένη υπηρεσία πληρωμών έχει πιστοποιηθεί μέσω του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας κατά ΕΝ ISO 9001:2008 και ότι η Τράπεζα Πειραιώς είναι η μοναδική τράπεζα που έχει πιστοποιηθεί μέχρι σήμερα στην ταμειακή διαχείριση και στις πληρωμές Κοινοτικών Γεωργικών Ενισχύσεων προς παραγωγούς, αποδεικνύοντας ότι διαθέτει τις ικανότητες να προσφέρει υψηλής ποιότητας υπηρεσίες τόσο στους φορείς πληρωμών όσο και στους δικαιούχους αυτών.

Επίσης, εντός του 2014, ολοκληρώθηκε με απόλυτη επιτυχία μια σειρά πληρωμών που αφορούσαν σε επιστροφή του φόρου καυσίμου (ΕΦΚ), στο Μέτρο 112 (Νέοι Αγρότες), Αναδιάρθρωση Καπνού (Μ 144), Εξισωτική Αποζημίωση, Βιολογική Γεωργία, Εκσυγχρονισμό Γεωργικών Εκμεταλλεύσεων κ.λπ. Το πλήθος των πληρωμών αυτών ανήλθε περίπου σε 600 χιλιάδες και το ποσό περίπου σε €440 εκατ.

Με το σύνολο των πληρωμών αυτών διοχετεύθηκε ρευστότητα στην αγορά σε μια κρίσιμη περίοδο για την ελληνική οικονομία.

ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

INVESTMENT BANKING

Η Τράπεζα Πειραιώς παρέχει υπηρεσίες συμβούλου και αναδόχου για όλο το φάσμα των χρηματοοικονομικών προϊόντων στον χώρο της κεφαλαιαγοράς. Στον τομέα της παροχής υπηρεσιών συμβούλου, η Τράπεζα συνέχισε και το 2014 τη συμμετοχή της σε έργα ιδιωτικοποιήσεων και αποκρατικοποιήσεων, εξαγορών, συγχωνεύσεων, αυξήσεων μετοχικού κεφαλαίου κ.ά. Επιπλέον, συνέχισε να διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στον τομέα ανάληψης υπηρεσιών χρηματοοικονομικού συμβούλου στο πλαίσιο υλοποίησης του προγράμματος αποκρατικοποιήσεων του Ελληνικού Δημοσίου. Παρείχε υπηρεσίες χρηματοοικονομικού συμβούλου για την περαιτέρω αποκρατικοποίηση του Οργανισμού Λιμένος Πειραιώς ΑΕ και του Οργανισμού Λιμένος Θεσσαλονίκης ΑΕ, καθώς και για την αποκρατικοποίηση άλλων 10 λιμένων. Επίσης, παρείχε υπηρεσίες χρηματοοικονομικού συμβούλου για την αξιοποίηση της έκτασης του πρώην αεροδρομίου της Αθήνας (Ελληνικό), την πώληση της Αστήρ Παλλάς Βουλιαγμένης ΑΞΕ, καθώς και την αξιοποίηση επιλεγμένων ακινήτων του Ελληνικού Δημοσίου, όπως το ακίνητο στην περιοχή Αφάντου στη Ρόδο, το ακίνητο στον Άγιο Ιωάννη Χαλκιδικής, εμπορικά ακίνητα εξωτερικού κ.ά. Επιπροσθέτως, παρείχε υπηρεσίες χρηματοοικονομικού συμβούλου στην επιτυχή ολοκλήρωση της συναλλαγής πώλησης και επαναμίσθωσης (sale and lease back) ακινήτων του Ελληνικού Δημοσίου.

Στον τομέα της παροχής υπηρεσιών συμβούλου προς τον ιδιωτικό τομέα, η Τράπεζα Πειραιώς είχε ρόλο συμβούλου έκδοσης σε αυξήσεις μετοχικού κεφαλαίου, ενώ ολοκλήρωσε με επιτυχία τη διαδικασία της αύξησης του μετοχικού της κεφαλαίου. Επίσης, ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς κατά το 2014 κατέλαβε και πάλι μια από τις πρώτες θέσεις στην ανάληψη αναδοχής, με την ιδιότητα του Κύριου Αναδόχου και Συμβούλου Δημόσιας Προσφοράς, της μοναδικής εισαγωγής (IPOs) που πραγματοποιήθηκε μετά το 2009 στην Αγορά Αξιών του Χρηματιστηρίου Αθηνών, ήτοι της εταιρείας Ελληνική Τεχνοδομική Άνεμος ΑΕ.

Παράλληλα, η Τράπεζα Πειραιώς το 2014 κατέλαβε την πρώτη θέση στην ανάληψη ρόλου Συμβούλου Προτείνοντος σε Δημόσιες Προτάσεις. Ειδικότερα, η Τράπεζα Πειραιώς παρείχε, μεταξύ άλλων, υπηρεσίες Συμβούλου Προτείνοντος στο πλαίσιο των υποχρεωτικών δημόσιων προτάσεων για την εξαγορά των μετοχών των εταιρειών Μ.Ι. Μαΐλλης ΑΕΒΕ και Cyclon ΑΕ.

ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ – ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΑΕΠΕΥ

Η Πειραιώς ΑΕΠΕΥ ήταν και το 2014 δυναμικά παρούσα στις εξελίξεις της κεφαλαιαγοράς, διατηρώντας, παρά τις δυσμενείς οικονομικές συνθήκες, τη θέση της σε όλο το φάσμα των χρηματιστηριακών υπηρεσιών και, ειδικότερα, στη διαπραγμάτευση μετοχών σε διεθνή χρηματιστήρια, τη διαπραγμάτευση ομολόγων, την έρευνα και ανάλυση καθώς και τις αγορές παραγώγων προϊόντων.

Και το 2014, ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς κατέλαβε μία από τις πρώτες θέσεις από άποψη συναλλαγών και βρέθηκε στην 4η θέση, με μερίδιο αγοράς 7%.

Κύριες δραστηριότητες της εταιρείας είναι η διαμεσολάβηση για αγορά ελληνικών και ξένων μετοχών, ελληνικών και ξένων παραγώγων προϊόντων, κρατικών και εταιρικών ομολόγων, η παροχή λογαριασμών περιθωρίου (margin accounts) και η διεκπεραίωση των χρηματιστηριακών συναλλαγών που διενεργούνται μέσω του δικτύου των υποκαταστημάτων της Τράπεζας. Επίσης, προσφέρει στους ιδιώτες επενδυτές τη δυνατότητα να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους, τόσο στην ελληνική όσο και στις διεθνείς αγορές, με ταχύτητα και ασφάλεια, μέσω της πλήρως ανανεωμένης πλατφόρμας ηλεκτρονικών συναλλαγών.

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

Στον χώρο των παραγώγων προϊόντων, η Πειραιώς ΑΕΠΕΥ είναι η πρώτη χρηματιστηριακή που δραστηριοποιήθηκε στη χώρα μας. Με την ιδιότητα του Ειδικού Διαπραγματευτή και σε συνεργασία με το Τμήμα Πωλήσεων, έχει συνεχή παρουσία στα περισσότερα παράγωγα προϊόντα και, συγκεκριμένα, σε Συμβόλαια Μελλοντικής Εκπλήρωσης και Δικαιώματα Προαίρεσης επί μετοχών και Δεικτών.

Το Τμήμα Διεθνών Αγορών δραστηριοποιείται στην παροχή εξειδικευμένων επενδυτικών υπηρεσιών που καλύπτουν τις ανάγκες των επενδυτών σε διεθνή κλίμακα.
Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των επενδυτών εκτός Αθηνών, η Εταιρεία, εκτός από την έδρα της, διαθέτει δύο υποκαταστήματα, στη Θεσσαλονίκη και στην Πάτρα. Επίσης, συνεργάζεται με πολλές ΑΕΠΕΥ/ΑΕΕΔ σε όλη την Ελλάδα.

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ

Κατά το 2014, οι σημαντικότερες μεταβολές του χαρτοφυλακίου Συμμετοχών του Ομίλου είχαν ως εξής:

- Στο πλαίσιο της κεφαλαιακής ενίσχυσης των θυγατρικών εταιρειών, κυρίως του χρηματοπιστωτικού τομέα και του τομέα διαχείρισης ακίνητης περιουσίας, η Τράπεζα συμμετείχε σε αυξήσεις μετοχικού κεφαλαίου συνολικού ύψους περίπου €214 εκατ. Οι βασικότερες εξ αυτών αφορούν τις θυγατρικές Piraeus Bank Beograd AD, JSC Piraeus Bank ICB, Piraeus Bank Egypt SAE, Πειραιώς Leasing Χρηματοδοτικές Μισθώσεων ΑΕ και Picar ΑΕΕ.
- Στο πλαίσιο αναδιάρθρωσης του Ομίλου:
  - η Τράπεζα Πειραιώς απορρόφησε την κατά 100% θυγατρική της Πειραιώς Wealth Management ΑΕΠΕΥ,
  - η Τράπεζα Πειραιώς απέκτησε το 28,5% της Marfin Investment Group Holding Company,
  - η Τράπεζα Πειραιώς προέβη σε πώληση της μειοψηφικής συμμετοχής της στις εταιρείες ΕΥΔΑΠ και Αεροπορία Αιγαίου,
  - ανακοινώθηκε η συμφωνία για την πώληση της εταιρείας ΑΤΕ Ασφαλιστικής στην ERGO Insurance Group, θυγατρικής της Munich Re, και
  - τον Νοέμβριο 2014 ολοκληρώθηκε η συγχώνευση, με απορρόφηση διά εξαγοράς, της Γενικής Τράπεζας της Ελλάδος με την Τράπεζα Πειραιώς.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

Treasury

Κατά τη διάρκεια του 2014, συντελέστηκε μία σειρά από σημαντικές οργανωτικές εξελίξεις εντός της Τράπεζας Πειραιώς, της μεγαλύτερης πλέον συστημικής τράπεζας στην Ελλάδα, για την αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση των προκλήσεων της οικονομίας και τη λειτουργική ενοποίηση των τραπεζών που εξαγοράσθηκαν την περίοδο 2012-2013, με γνώμονα τη βέλτιστη διαχείριση της ρευστότητας, του ιδίου χαρτοφυλακίου του Ομίλου, καθώς και την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πελατών. Η δημιουργία του Piraeus Financial Markets (PFM) αποτέλεσε στρατηγικό στόχο ανάπτυξης και μετεξέλιξης του έως πρότινος τομέα Διαχείρισης Διαθεσίμων Ομίλου και Χρηματαγορών, που υλοποιήθηκε επιτυχώς με μία σειρά έργων, μεταπτώσεων και συγχωνεύσεων σε ιδιαίτερα σύντομο χρονικό διάστημα (πρώτο εξάμηνο 2014) και, παρά το μέγεθος και την πολυπλοκότητα του εγχειρήματος, με αδιάλειπτη λειτουργία στις καθημερινές εργασίες.

Επιδίωξη του PFM είναι να μεγιστοποιηθούν οι συνέργειες και τα οφέλη που προκύπτουν από τη λειτουργική ενοποίηση των μονάδων εκείνων που εξειδικεύονται στις αγορές χρήματος και κεφαλαίου (Treasury & Financial Markets – Private Banking – Πειραιώς ΑΕΔΑΚ), δημιουργώντας έναν κεντρικό κόμβο παροχής επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών, με απώτερο στόχο τον αποτελεσματικότερο συντονισμό των εργασιών και την αρτιότερη υποστήριξη των στόχων του Ομίλου.

Προς αυτή την κατεύθυνση, δόθηκε σημαντική προτεραιότητα στις ομαλές μεταπτώσεις, συγχωνεύσεις και μετακινήσεις προσωπικού που έλαβαν χώρα, την υλοποίηση των κτηριακών και τεχνολογικών υποδομών, καθώς και την οριστικοποίηση του νέου τρόπου λειτουργίας, τον επιχειρηματικό σχεδιασμό και την εν γένει επικοινωνία τόσο με τους πελάτες όσο και εντός του Ομίλου.
Είναι άξια αναφοράς η συστέγαση όλων των σχετικών δραστηριοτήτων σε ένα ενιαίο κτήριο, το οποίο διαμορφώθηκε κατάλληλα για να καλύψει τις εξειδικευμένες ανάγκες της δραστηριότητας και ειδικά των Trading Floors. Το έργο αυτό αφορούσε τη μετακίνηση μεγάλου αριθμού υπαλλήλων από 13 κτήρια, απελευθερώνοντας χώρους γραφείων περίπου 4.000 τ.μ. προς χρήση για την Τράπεζα. Παράλληλα, έγινε σημαντική αναβάθμιση του τεχνολογικού

εξοπλισμού και υποδομών όλων των ενοποιημένων μονάδων, όπου εγκαταστάθηκαν και χρησιμοποιούνται καθημερινά από τους χρήστες νέες τεχνολογίες, των οποίων η αξιοποίηση ήδη προσδίδει ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα και προάγει τη διάχυση της πληροφορίας, τη διαφάνεια και την αποτελεσματικότητα.

Ταυτόχρονα, κρίθηκε σκόπιμο να γίνει μία συνολική καταγραφή και επαναξιολόγηση όλων των διαδικασιών, ελέγχων, συστημάτων, διοικητικών αναφορών, ενημερώσεων για τις αγορές, των τεχνολογικών έργων, καθώς και του ισχύοντος θεσμικού πλαισίου. Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι, πέραν της ανάπτυξης των υποδομών και συνθηκών για την αποτελεσματικότερη προώθηση επιχειρηματικών στόχων, το PFM συνέχισε αδιάλειπτα τη λειτουργία του, καθώς και την υποστήριξη και διαχείριση καθημερινών θεμάτων και εργασιών της Τράπεζας.

Η αποτελεσματική διαχείριση της ρευστότητας ήταν για μία ακόμα χρονιά στο επίκεντρο της δραστηριότητας της Τράπεζας. Στο πλαίσιο της βέλτιστης αξιοποίησης των μηχανισμών άντλησης ρευστότητας, συνεχίσθηκε η αναχρηματοδότηση εμπορεύσιμων και μη εμπορεύσιμων στοιχείων ενεργητικού. Παράλληλα, αξιοποιήθηκαν εναλλακτικές πηγές άντλησης ρευστότητας, ώστε η Τράπεζα να μειώσει περαιτέρω την εξάρτησή της από το Ευρωσύστημα (ΕΚΤ και ΤτΕ), μηδενίζοντας ταυτόχρονα τη χρηματοδότησή της από την Τράπεζα της Ελλάδος (μέσω του ELA) εντός του 2014, τάση που δυστυχώς αναστράφηκε τους πρώτους μήνες του 2015 λόγω της πολιτικής αβεβαιότητας. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Τράπεζα ήταν η πρώτη που ενίσχυσε περαιτέρω τη ρευστότητά της, αντλώντας με επιτυχία €500 εκατ. με διεθνή έκδοση τριετούς Ομολόγου κυρίου χρέους τον Μάρτιο.

Απόρροια αυτών των ενεργειών ήταν η σημαντική βελτίωση του κόστους χρηματοδότησης. Παράλληλα, τα υψηλής πιστοληπτικής διαβάθμισης ενέχυρα, σε συνδυασμό με την ανάκτηση της αξιοπιστίας των ελληνικών τραπεζών μετά την επιτυχή ανακεφαλαιοποίηση το 2013 και το 2014, συνέβαλαν στην ενεργοποίηση των διατραπεζικών σχέσεων και τη διασφάλιση επαρκούς ρευστότητας μέσω διενέργειας διατραπεζικών Repos.

Η αύξηση των πιστωτικών ορίων και του αριθμού των ξένων αντισυμβαλλόμενων πιστωτικών ιδρυμάτων συνετέλεσε στην ομαλή διαχείριση των αυξημένων αναγκών χρηματοδότησης σε ξένο νόμισμα, η οποία προήλθε κυρίως από την προσθήκη του ενεργητικού των κυπριακών τραπεζών, καθώς και στην κάλυψη των αναγκών ρευστότητας των θυγατρικών του Ομίλου.

Καθ' όλη τη διάρκεια του 2014, το PFM συνέβαλε καταλυτικά στην αποκλιμάκωση του κόστους καταθέσεων χωρίς απώλεια μεριδίων αγοράς. Σε αυτό συνετέλεσε η διαρκής και αδιάκοπη επικοινωνία με τα στελέχη του δικτύου καταστημάτων αλλά και οι στοχευμένες πολιτικές επιτοκίων και προϊόντων που εφαρμόστηκαν. Ταυτόχρονα, η Τράπεζα δραστηριοποιήθηκε στην προσέλκυση καταθέσεων από πιστωτικά ιδρύματα του εξωτερικού. Όσον αφορά το ίδιο χαρτοφυλάκιο, έγινε επιλεκτική μείωση θέσεων, ειδικά σε στοιχεία ενεργητικού που δεν σχετίζονται άμεσα με τις βασικές δραστηριότητες της Τράπεζας, με γνώμονα τη διατήρηση της ρευστότητας και ταυτόχρονα τη μείωση των επενδυτικών κινδύνων.

Η πιστοληπτική αξιολόγηση της χώρας αναβαθμίστηκε το 2014 από όλους τους Οίκους Αξιολόγησης. Κατά τη διάρκεια του έτους, η Ελληνική Δημοκρατία άντλησε €3 δισ. μέσω πενταετών ομολόγων (πρώτη έκδοση από το 2010), €1,5 δισ. μέσω τριετών ομολόγων, ενώ πραγματοποιήθηκε ανταλλαγή Εντόκων Γραμματίων Ελληνικού Δημοσίου (ΕΓΕΔ) 3 και 6 μηνών με ομόλογα 3 και 5 ετών ύψους €1,6 δισ. Οι θετικές εξελίξεις επέτρεψαν και σε άλλες ελληνικές επιχειρήσεις να αντλήσουν κεφάλαια από τις αγορές. Συγκεκριμένα, η Τράπεζα Πειραιώς συμμετείχε ως ανάδοχος σε όλες σχεδόν τις επιτυχείς εκδόσεις ομολόγων επιχειρήσεων ελληνικών συμφερόντων (ΕΛΠΕ, Motor Oil, Play, ΔΕΗ, ΟΤΕ), με ουσιαστική συνδρομή στον σχεδιασμό και στην προώθηση-διανομή των ομολόγων αυτών σε πελάτες Private Banking, Αμοιβαίων Κεφάλαιων ΑΕΔΑΚ και Θεσμικών Επενδυτών.

Μία από τις σημαντικότερες πρωτοβουλίες ήταν η εξαγορά του ποσοστού της BNP Paribas από τη θυγατρική Πειραιώς Wealth Management ΑΕΠΕΥ και, εν συνεχεία, η νομική απορρόφηση της εταιρείας από την Τράπεζα και η λειτουργική ενοποίηση αυτής με τα Private Banking τμήματα των πρώην κυπριακών τραπεζών. Η ενιαία εντός της Τράπεζας μονάδα Private Banking εξυπηρετεί στην παρούσα φάση πάνω από 3.200 «σχέσεις» με κεφάλαια υπό διαχείριση άνω του €1,5 δισ., ενώ συνάφθηκαν σημαντικές συνεργασίες με τράπεζες στο εξωτερικό. Για το 2015 έχει προγραμματιστεί η γεωγραφική επέκταση του Private Banking στην Αττική, με δύο νέα γραφεία στα βόρεια και νότια προάστια αντίστοιχα. Με αυτό τον τρόπο, η Τράπεζα Πειραιώς είναι σε θέση να παρέχει εξειδικευμένες υπηρεσίες διαχείρισης περιουσίας στους σημαντικούς πελάτες της, προσδίδοντας πρόσβαση στο σύνολο των υπηρεσιών και προϊόντων του Ομίλου, καθώς και σε όλο το φάσμα των επενδυτικών προϊόντων παγκοσμίως.
Προς την κατεύθυνση αυτή, συγκροτήθηκε κεντρική μονάδα Επενδυτικής Στρατηγικής, η οποία εκτός από τακτικές ενημερώσεις και αναλύσεις για τις αγορές και τις διακυμάνσεις των χρεογράφων, αξιών και ισοτιμιών, εκπονεί επενδυτικές στρατηγικές και πρότυπα χαρτοφυλάκια, υποστηρίζοντας κεντρικά όλη την Τράπεζα στις δραστηριότητες διάθεσης επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών σε πελάτες. Παράλληλα, η μονάδα συνδράμει με πελατοκεντρική προσέγγιση στην παροχή εξειδικευμένων και προσωποποιημένων λύσεων, στη διασφάλιση και ανάπτυξη περιουσίας, καθώς και στην κατάλληλη διαμόρφωση και διάρθρωση του επενδυτικού χαρτοφυλακίου. Το 2014 αναπτύχθηκαν οι κατάλληλες υποδομές για τη βέλτιστη αξιολόγηση των επενδυτικών μέσων που χρησιμοποιούνται, με τη δημιουργία εσωτερικών μοντέλων αξιολόγησης (Piraeus Screening Models) για ομόλογα, μετοχές και αμοιβαία κεφάλαια.

Η Πειραιώς Asset Management ΑΕΔΑΚ αποτελεί τον επενδυτικό βραχίονα της Τράπεζας Πειραιώς στον τομέα της διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων και χαρτοφυλακίων Θεσμικών και Ιδιωτών Πελατών.

Κατά τη διάρκεια της χρονιάς, η εταιρεία αναδιοργανώθηκε και ενδυναμώθηκε σημαντικά με νέα οργανωτική δομή που αποβλέπει σε περαιτέρω ενίσχυση τεχνογνωσίας και εξειδίκευσης, καθώς και αύξησης των κεφαλαίων υπό διαχείριση, με έμφαση στη διαχείριση χαρτοφυλακίων Θεσμικών Επενδυτών, όπου έχει αναλάβει τη διαχείριση 6 χαρτοφυλακίων με κεφάλαια €307 εκατ. Συνολικά, η εταιρεία διαχειρίζεται 22 Αμοιβαία Κεφάλαια στην Ελλάδα και το εξωτερικό, καθώς και μεγάλο αριθμό χαρτοφυλακίων θεσμικών και ιδιωτών επενδυτών. Το συνολικό ενεργητικό υπό διαχείριση της εταιρείας ανήλθε στο τέλος του 2014 στα €684 εκατ.

Παράλληλα, έγινε συγκέντρωση και εξορθολογισμός της διαχείρισης των συνεργασιών με τρίτες εταιρείες Διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων. Ως αποτέλεσμα, η Τράπεζα απαριθμεί σήμερα 12 συνεργασίες αντιπροσώπευσης με Οίκους διεθνούς φήμης και αξιοπιστίας, παρέχοντας στους πελάτες πάνω από 900 Αμοιβαία Κεφάλαια (€580 εκατ. κεφάλαια πελατών που έχουν επενδυθεί). Στο έργο αυτό συνετέλεσε η απορρόφηση και ενσωμάτωση της υποδιεύθυνσης Επενδυτικών Προϊόντων με μετακίνηση των αντίστοιχων στελεχών, η οποία συνοδεύτηκε από πλήθος έργων που αφορούν την περαιτέρω βελτίωση των διαδικασιών διάθεσης και παροχής επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Πολύ σημαντική ήταν η δημιουργία διακριτής μονάδας Business Support & Development, με στόχο την αποτελεσματικότερη υποστήριξη και έλεγχο σε ενοποιημένο επίπεδο, τον εντοπισμό και την ανάδειξη ενεργειών και ευκαιριών, τον συντονισμό στην επικοινωνία εντός αλλά και εκτός PFM, την υλοποίηση έργων, καθώς και τον σχεδιασμό και την παρακολούθηση της ποσοτικής και ποιοτικής απόδοσης της μονάδας. Η μονάδα αυτή έχει στελεχωθεί από προσωπικό αντίστοιχων εργασιών των επιμέρους μονάδων. Επιπρόσθετα, είναι σημαντικό το γεγονός ότι δημιουργήθηκε εντός της Τράπεζας συγκεκριμένο πλαίσιο λειτουργίας και

συνεργασίας με ειδικές ομάδες, οι οποίες παρέχουν εξειδικευμένη υποστήριξη στο PFM από μονάδες όπως η Πληροφορική, η Νομική Υπηρεσία, η Κανονιστική Συμμόρφωση, το Ανθρώπινο Δυναμικό (PFM Dedicated Support Units – PFMD). Ταυτόχρονα, καταβάλλονται προσπάθειες για την περαιτέρω διεύρυνση και ενίσχυση των απαιτούμενων υποστηρικτικών μηχανισμών.

Παράλληλα, ενοποιήθηκαν τα επιμέρους Back Offices των μονάδων, καθώς και οι Υπηρεσίες Θεματοφυλακής σε μία ενιαία μονάδα μετασυναλλακτικών εργασιών και εκκαθάρισης (PFM Operations – PFMO). Με τον τρόπο αυτό, ευθυγραμμίστηκαν και απλουστεύθηκαν περαιτέρω οι σχετικές διαδικασίες, οδηγώντας σε λειτουργική βελτίωση. Στο PFMO συστάθηκε το PFM Banking Services Unit (PFMB), ένα «ειδικό τραπεζικό κατάστημα», με σκοπό να παρέχεται εξειδικευμένη και υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση στους πελάτες PFM.

Με όλες αυτές τις πρωτοβουλίες και συνέργειες, το PFM αποκτά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα και μία δυναμική που προσβλέπει σε σημαντική αύξηση των μεγεθών σε όλες τις δραστηριότητες. Τα κυριότερα θέματα έντονης ενασχόλησης για το 2015 αναμένονται να είναι η αποτελεσματική διαχείριση της ρευστότητας, καθώς και η αξιοποίηση των πολλαπλών συντονισμένων δράσεων που προκύπτουν από το νέο μοντέλο λειτουργίας, με γνώμονα την ολιστική προσέγγιση των πελατών και τη συνεχή βελτίωση της εμπειρίας τους με τον Όμιλο συνολικά.

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΚΙΝΗΤΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ

Picar ΑΕ

Η εταιρεία έχει αναλάβει την αξιοποίηση και εκμετάλλευση του μεγάρου CityLink με συνολικό εμβαδόν 65.000 τ.μ., που καλύπτει το οικοδομικό τετράγωνο μεταξύ των οδών Σταδίου, Βουκουρεστίου, Πανεπιστημίου και Αμερικής στο κέντρο της Αθήνας, έως το έτος 2052.

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

Το μέγαρο CityLink φιλοξενεί τα κεντρικά γραφεία της Τράπεζας Πειραιώς, καταλαμβάνοντας επιφάνεια 13.000 τ.μ., τα Αττικά Πολυκαταστήματα τα οποία αναπτύσσονται σε επιφάνεια 25.000 τ.μ., τα πλήρως ανακαινισμένα Θέατρα «Παλλάς», «Αλίκη» και «Μικρό Παλλάς», επιφάνειας 8.862 τ.μ., το γνωστό Health Club Spa Holmes Place Athens σε επιφάνεια 3.420 τ.μ.

Για το 2014, τα έσοδα της εταιρείας από μισθωτές ανήλθαν σε €21 εκατ.

Η PICAR συμμετέχει με ποσοστό 5,88% στο μετοχικό κεφάλαιο της εταιρείας «Αττικά Πολυκαταστήματα ΑΕ», η οποία δραστηριοποιείται στη διαχείριση και εκμετάλλευση των πολυκαταστημάτων “Attica” στο Μέγαρο Μετοχικού Ταμείου Στρατού, “Attica Golden” στο Μαρούσι, “Attica” και “Attica Mediterranean Cosmos” στη Θεσσαλονίκη, έχοντας συνάψει σημαντικές συνεργασίες με επώνυμους οίκους μόδας, καλλυντικών και αξεσουάρ.

Πειραιώς Real Estate ΑΕ

Η Πειραιώς Real Estate ΑΕ αποτελεί τη βασική συνιστώσα της παρουσίας του Ομίλου στον τομέα του Real Estate και ηγείται πλήθους άλλων θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Η εταιρεία παρέχει όλο το φάσμα των υπηρεσιών για τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και τη διαχείριση ακίνητης περιουσίας. Το αντικείμενό της περιλαμβάνει ανάπτυξη ακινήτων, διοίκηση

και διαχείριση κατασκευής έργου, ολοκληρωμένη διαχείριση ακινήτων για λογαριασμό ενός ιδιοκτήτη-επενδυτή, εκτιμήσεις ακινήτων, διαμεσολαβήσεις, καθώς και υπηρεσίες συμβούλου επενδύσεων σε εταιρείες και κεφάλαια επενδυόμενα σε ακίνητη περιουσία.

Το 2014, η εταιρεία διαχειρίστηκε την κατασκευή και διαμόρφωση ακινήτων στην Άρτα, συνολικού προϋπολογισμού €5,4 εκατ. Επίσης, παρείχε υπηρεσίες εκτιμήσεων ακινήτων με συνολικά έσοδα €4,2 εκατ., υπηρεσίες διεκπεραίωσης προγράμματος «Εξοικονομώ» με έσοδα €1 εκατ. και συμβουλευτικές-διοικητικές-οικονομικές υπηρεσίες με συνολικές αμοιβές ποσού €1,1 εκατ. Επιπλέον, η εταιρεία παρέχει υπηρεσίες property & facility management στην Ελλάδα για το Πολυχρηστικό Κέντρο "CityLink" στο κέντρο της Αθήνας, για το Ψυχαγωγικό Κέντρο "Kosmopolis" στο Μαρούσι Αττικής, για το Επιχειρηματικό και Εμπορικό Κέντρο «Λιμάνι» στη Θεσσαλονίκη και για το Εμπορικό και Ψυχαγωγικό Κέντρο "Kosmopolis Park" στην Κομοτηνή για λογαριασμό της Trastor ΑΕΕΑΠ, με συνολικές αμοιβές ποσού €1,1 εκατ.

Η Πειραιώς Real Estate, σε συνεργασία με την Τράπεζα Πειραιώς, υλοποιεί τη σύμβαση που υπεγράφη με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων για τη διαχείριση των Ταμείων Αστικής Ανάπτυξης του προγράμματος JESSICA για τις Περιφέρειες Κεντρικής Μακεδονίας και Θεσσαλίας (διαχείριση κεφαλαίων ύψους περίπου €40 εκατ. από τα Διαρθρωτικά Ταμεία της ΕΕ πλέον συγχρηματοδότησης €16,8 εκατ. από την Τράπεζα Πειραιώς). Εντός του 2014 υπεγράφησαν τέσσερις συμβάσεις για χρηματοδότηση έργων αστικής ανάπτυξης εκ των οποίων οι τρεις αφορούν έργα στην Κεντρική Μακεδονία και ένα στη Θεσσαλία. Η συνολική αμοιβή της Πειραιώς Real Estate για το έργο αυτό κατά τη διάρκεια ζωής του εκτιμάται σε €1,6 εκατ. περίπου.

Η Πειραιώς Real Estate, σε σύμπραξη με την Τράπεζα Πειραιώς και με άλλες εταιρείες, συνέχισε να υλοποιεί συμβάσεις παροχής υπηρεσιών χρηματοοικονομικού συμβούλου με το Ελληνικό Δημόσιο και το Ταμείο Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας του Δημοσίου ΑΕ (ΤΑΙΠΕΔ ΑΕ) σε θέματα αξιοποίησης δημόσιας ακίνητης περιουσίας και αποκρατικοποιήσεων.

ΕΤΒΑ Βιομηχανικές Περιοχές (ΒΙΠΕ) ΑΕ

Για την αποτελεσματική διαχείριση και αξιοποίηση των εκτάσεων των βιομηχανικών περιοχών, τη δημιουργία σύγχρονων και βιώσιμων επιχειρηματικών πάρκων και την ολοκληρωμένη ανάπτυξη παροχής υψηλής ποιότητας υπηρεσιών σε συμβατικά και καινοτόμα έργα, η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ ΑΕ έχει θέσει ως άξονες:

- τη δημιουργία ενός βιώσιμου και κερδοφόρου οργανισμού του Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς και του Ελληνικού Δημοσίου με σύγχρονα περιβαλλοντικά πρότυπα,
- τη δημιουργία ευκαιριών και την προσέλκυση νέων επιχειρηματικών δραστηριοτήτων στις υπάρχουσες και νέες Βιομηχανικές Περιοχές προς όφελος και της τοπικής και περιφερειακής ανάπτυξης της χώρας,
- τον καθοριστικό ρόλο στα θέματα βιομηχανικής και επιχειρηματικής ανάπτυξης της χώρας και ειδικότερα στα θέματα ανάπτυξης επιχειρηματικών πάρκων και συνδεδεμένων με αυτά επιχειρηματικών πρωτοβουλιών, καθώς επίσης και στα θέματα εφαρμοσμένων τεχνολογιών περιβαλλοντικής και αγροτικής καινοτομίας σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, και
- την «εξαγωγή» της αποκτούμενης εμπειρίας και τεχνογνωσίας, μέσω της παροχής υψηλής ποιότητας υπηρεσιών σε άλλες επιχειρήσεις, φορείς και οργανισμούς της Ελλάδος και της Νοτιοανατολικής Ευρώπης.

Σήμερα, η ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ ΑΕ διοικεί και διαχειρίζεται 26 Βιομηχανικές Περιοχές με σύγχρονες και διαφανείς διαδικασίες, βελτιώνοντας τις υποδομές και εξορθολογίζοντας το κόστος λειτουργίας τους.

Στις περιοχές ευθύνης της εταιρείας είναι εγκατεστημένες περίπου 2.300 επιχειρήσεις οι οποίες απασχολούν πάνω από 30.000 εργαζόμενους με ετήσιο συνολικό κύκλο εργασιών που υπερβαίνει τα €7,5 δισ.

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

Το αναπτυξιακό/επενδυτικό σχέδιο της εταιρείας κινείται σε στρατηγικούς άξονες που καθορίζονται και από τους βασικούς άξονες δραστηριοποίησης του «Ελληνικού Ταμείου Βιώσιμης Ανάπτυξης» (θυγατρικός φορέας της ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ ΑΕ), η ίδρυση του οποίου έγινε τον Δεκέμβριο 2014.

Στόχος του Ταμείου είναι η κεφαλαιακή του συμμετοχή σε βιώσιμες επενδύσεις υψηλής προστιθέμενης αξίας, οι οποίες ταυτόχρονα διατηρούν τα χαρακτηριστικά εκείνα που διασφαλίζουν υψηλούς και μετρήσιμους κοινωνικούς και περιβαλλοντικούς δείκτες στο μέλλον. Το συνολικό ύψος των προς επένδυση κεφαλαίων του Ταμείου θα ανέλθει σε πρώτη φάση σε €50 εκατ. με επενδυτικό ορίζοντα 4 έως 5 έτη. Ο αριθμός των επενδύσεων εκτιμάται ότι θα ανέλθει σε 25-30, ενώ τα συνολικά κεφάλαια που θα μοχλεύσει αναμένεται να διαμορφωθούν σε περίπου €400/500 εκατ.

Με την αξιοποίηση της υπάρχουσας εμπειρίας και τεχνογνωσίας της ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ ΑΕ και των ανθρωπίνων πόρων της, τη βέλτιστη αξιοποίηση του υπάρχοντος αποθέματος βιομηχανικής γης αλλά και τη συνεργασία με την εξειδικευμένη χρηματοπιστωτική εμπειρία του Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς, καθώς και τη θεσμική αρμοδιότητα του Ελληνικού Δημοσίου, η εταιρεία προδιαγράφει μία αναπτυξιακή πορεία με θετικό πρόσημο.

ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

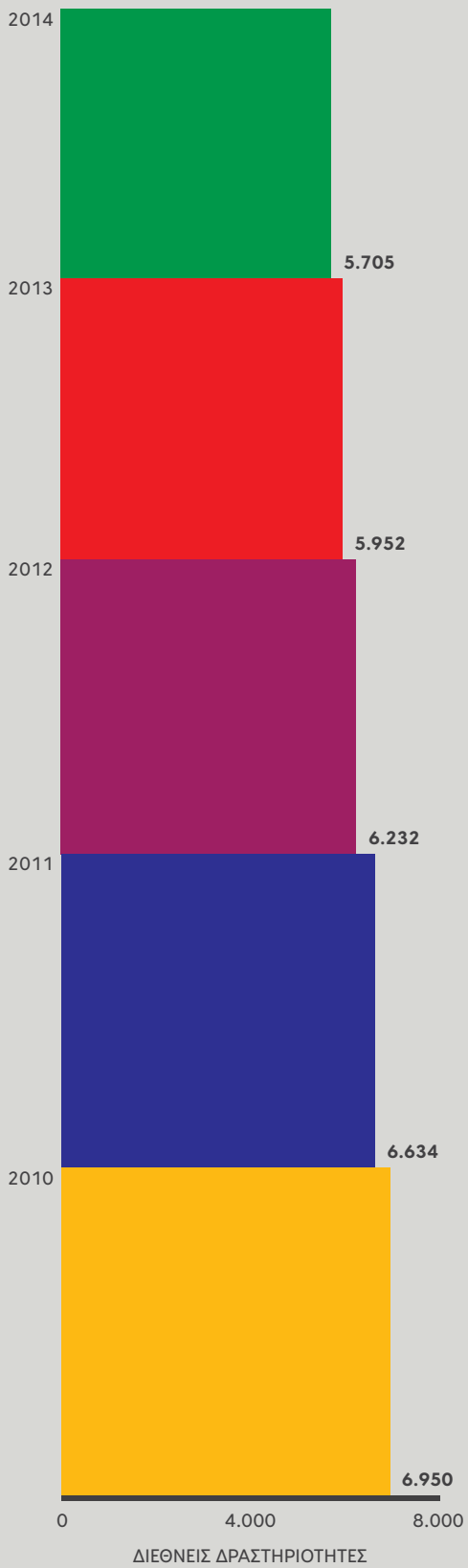
ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Η Τράπεζα Πειραιώς ήταν μία από τις πρώτες ελληνικές τράπεζες που ακολούθησε τους Έλληνες επιχειρηματίες στην επέκτασή τους στις αγορές της Νοτιοανατολικής Ευρώπης κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του 1990. Σε σύντομο διάστημα επέκτεινε τη δραστηριότητά της σε όλους τους τομείς της τραπεζικής επιχειρήσεων και λιανικής μέσω ανοίγματος μεγάλου αριθμού καταστημάτων και εξαγοράς τραπεζών. Στο τέλος του 2014, διέθετε συνολικά 372 καταστήματα στην Αλβανία, τη Βουλγαρία, τη Ρουμανία, τη Σερβία, την Ουκρανία, την Κύπρο και την Αίγυπτο, ενώ παράλληλα διαθέτει κατάστημα στο Λονδίνο και στη Φρανκφούρτη και ένα γραφείο αντιπροσωπείας στη Μόσχα. Οι κύριες υπηρεσίες που προσφέρονται από τις κατά τόπους θυγατρικές τράπεζες αφορούν τη λιανική τραπεζική, την τραπεζική μεγάλων επιχειρήσεων, την επενδυτική τραπεζική και τη διαχείριση διαθεσίμων. Επίσης, στις χώρες αυτές λειτουργεί αριθμός θυγατρικών εταιρειών που προσφέρουν εξειδικευμένες υπηρεσίες του ευρύτερου χρηματοοικονομικού τομέα, όπως υπηρεσίες leasing, real estate, ασφάλειες κ.ά.

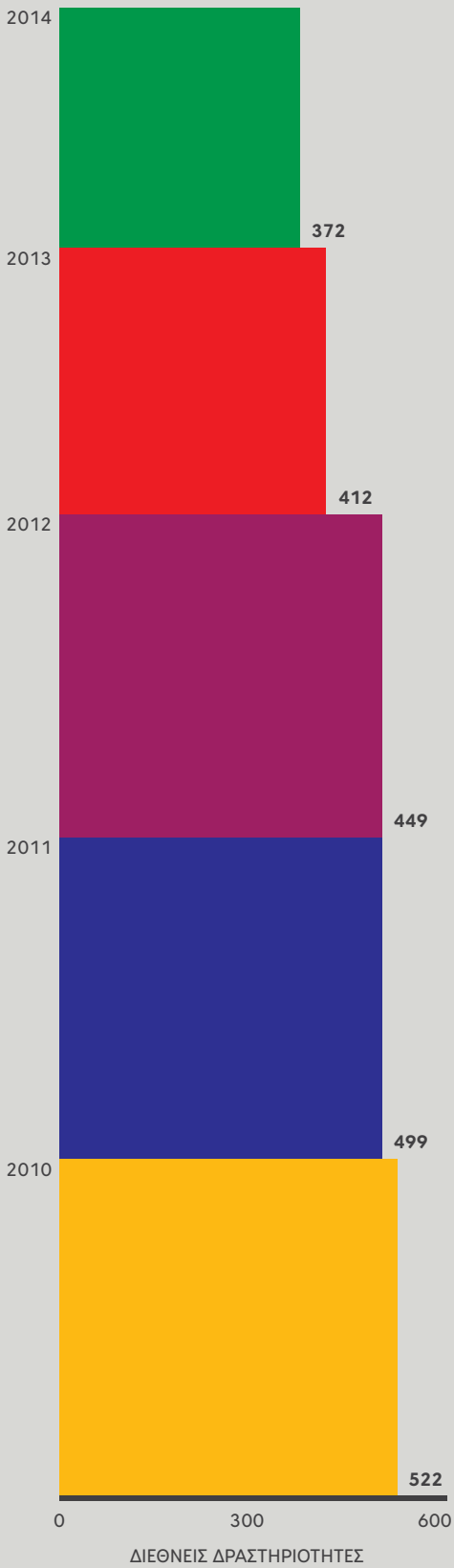
Οι παράγοντες που άσκησαν ιδιαίτερη επίδραση στον καθορισμό της στρατηγικής και των ενεργειών στο εξωτερικό κατά το 2014 ήταν:

- **Η πολιτική και οικονομική κατάσταση στην κάθε χώρα.**
  Πολλές από τις χώρες δραστηριοποίησης του Ομίλου παρουσίασαν κατά το 2014 θετικό ρυθμό ανάπτυξης, όπως η Αλβανία, η Βουλγαρία, η Ρουμανία και η Αίγυπτος. Οι περισσότερες από αυτές επωφελήθηκαν από το χαμηλό δημόσιο χρέος, την αύξηση της κατανάλωσης και τη συνέχιση των μεταρρυθμίσεων του δημοσίου τομέα. Η οικονομία της Κύπρου, αν και παρουσίασε αρνητικό ρυθμό ανάπτυξης, κατάφερε να αναστρέψει την αρνητική συγκυρία που είχε δημιουργηθεί το 2013, να δημιουργήσει ασφαλές κλίμα για την αύξηση των καταθέσεων των τραπεζών και να βελτιώσει αλματωδώς τα δημόσια οικονομικά της. Η Ουκρανία, στην οποία ο Όμιλος διαθέτει μικρή παρουσία, επλήγη από την εμπόλεμη κατάσταση η οποία ήταν ιδιαίτερα αρνητική στην οικονομία της χώρας και δημιούργησε αστάθεια στις σχέσεις με τη Ρωσία.
- **Η γενικότερη τάση επανεξέτασης του στρατηγικού μοντέλου των ευρωπαϊκών τραπεζών, ιδιαίτερα σε ό,τι αφορά τις δραστηριότητές τους στη Νοτιανατολική Ευρώπη.**
  Με δεδομένη την αλλαγή της οικονομικής συγκυρίας και τις εποπτικές απαιτήσεις στην Ευρώπη, οι μεγάλες ευρωπαϊκές τράπεζες επανακαθορίζουν τη στρατηγική τους και επανεξετάζουν τη θέση τους, ιδιαίτερα μάλιστα σε ό,τι αφορά τις διεθνείς τους δραστηριότητες.

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ



- **Η ελληνική οικονομία και οι δεσμεύσεις που έχει αναλάβει η Τράπεζα Πειραιώς με το Restructuring Plan.**
  Στο πλαίσιο της αναδιάρθρωσης των τραπεζών και της συμφωνίας που έχει υπογραφεί με τη Διεύθυνση Ανταγωνισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (DG COmp), η Τράπεζα Πειραιώς έχει δεσμευθεί να προχωρήσει στην επανεξέταση και αναδιαμόρφωση των διεθνών της δραστηριοτήτων. Για τον σκοπό αυτό έχει επανεξεταστεί το στρατηγικό πλάνο της κάθε χώρας και έχει καταρτιστεί σχέδιο δράσης για τα επόμενα χρόνια. Οι θυγατρικές του εξωτερικού προχωρούν πλέον στην άμεση πραγματοποίηση του σχεδίου αυτού.

Οι βασικότεροι πυλώνες δράσης των διεθνών δραστηριοτήτων για το 2014 ήταν οι εξής:
- η αποτελεσματική διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων δανείων,
- η αύξηση των καταθέσεων, και
- ο εξορθολογισμός των δραστηριοτήτων, με την περαιτέρω μείωση των εξόδων και την επανεξέταση της κερδοφορίας καταστημάτων και προϊόντων.

Για την ενίσχυση της κεφαλαιακής επάρκειας των μονάδων εξωτερικού και σύμφωνα πάντα με τις απαιτήσεις των τοπικών Κεντρικών Τραπεζών, πραγματοποιήθηκαν εντός του 2014 δύο μετατροπές Δανείων Μειωμένης Εξασφάλισης σε μετοχικό κεφάλαιο συνολικού ύψους €75 εκατ. Πιο συγκεκριμένα, η Piraeus Bank ICB (Ουκρανία) κατά €25 εκατ. και η Piraeus Bank Beograd κατά €50 εκατ. μετέτρεψαν εντός του 2014 τα Δάνεια Μειωμένης Εξασφάλισης που τους είχαν εκχωρηθεί σε μετοχικό κεφάλαιο.

ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ

	2014	2013	ΜΕΤΑΒΟΛΗ
Ρουμανία	130	140	-10
Βουλγαρία	83	83	-
Κύπρος	14	14	-
Σερβία	33	42	-9
Αλβανία	47	53	-6
Ουκρανία	24	37	-13
Αίγυπτος	39	41	-2
Λονδίνο	1	1	-
Φρανκφούρτη	1	1	-
Σύνολο	**372**	**412**	**-40**

ΒΑΣΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ (σε € εκατ.)

	2014	2013	ΜΕΤΑΒΟΛΗ
Ενεργητικό	9.093	8.986	+1%
Χορηγήσεις προ προβλέψεων	6.916	7.050	-2%
Καταθέσεις	5.381	4.629	+16%
Εργαζόμενοι	5.705	5.952	-4%

Τα προ φόρων και προβλέψεων κέρδη των διεθνών δραστηριοτήτων του Ομίλου διαμορφώθηκαν στα €122 εκατ., μειωμένα κατά €34 εκατ. (-22%) σε σχέση με το 2013, ενώ χωρίς τα έκτακτα στοιχεία η προ προβλέψεων κερδοφορία σε επαναλαμβανόμενη βάση ανήλθε σε €149 εκατ., με μείωση 4% ετησίως. Δημιουργήθηκαν επίσης επιπλέον προβλέψεις στο δανειακό χαρτοφυλάκιο

ύψους €598 εκατ. και €96 εκατ. λοιπές προβλέψεις, με αποτέλεσμα τη διαμόρφωση αρνητικών αποτελεσμάτων. Τα αποτελέσματα από τις διεθνείς δραστηριότητες μετά από φόρους αναλογούντα στους μετόχους διαμορφώθηκαν σε ζημίες ύψους €504 εκατ. το 2014.

Οι διεθνείς δραστηριότητες του Ομίλου αποτέλεσαν το 10% του ενεργητικού του Ομίλου και το 32% του δικτύου καταστημάτων.

BANK RELATIONS

Το 2014 ήταν η χρονιά αναδιοργάνωσης της μονάδας Bank Relations αλλά και επαναπροσδιορισμού του αντικειμένου και των στόχων της.

Μετά την επιτυχημένη ολοκλήρωση των διαδοχικών συγχωνεύσεων που προηγήθηκαν, αλλά και την απορρόφηση της Γενικής που έλαβε χώρα τον Νοέμβριο του 2014, ήταν απαραίτητη, καταρχάς, η λεπτομερής απεικόνιση των σχέσεων με όλες τις συνεργαζόμενες τράπεζες και στη συνέχεια η αξιολόγησή τους, με στόχο τον εξορθολογισμό τους αλλά και την επιλογή και διατήρηση εκείνων που ήταν πιο συμφέρουσες για τον Όμιλο.

Με τη νέα, πιο ισχυρή διαπραγματευτική θέση της Τράπεζας και την αδιάκοπη επικοινωνία με τους ανταποκριτές, επετεύχθησαν σημαντικές συμφωνίες, τόσο για τη δραστική μείωση του κόστους των διατραπεζικών συναλλαγών όσο και για την αξιοσημείωτη αύξηση των ανταποκριτικών εσόδων.

Το πλαίσιο των συνεργαζόμενων τραπεζών ενισχύθηκε, με παράλληλη διεύρυνση των πεδίων συνεργασίας. Τα διατραπεζικά όρια αποκαταστάθηκαν, συμβάλλοντας στην οικονομικότερη και ποιοτικότερη εξυπηρέτηση όλου του φάσματος των εμπορικών και διατραπεζικών εργασιών.

PIRAEUS BANK ROMANIA

Η Piraeus Bank Romania ιδρύθηκε το 2000 για να ικανοποιήσει τις ανάγκες των ελληνικών επιχειρήσεων που δραστηριοποιήθηκαν στη Ρουμανία, αλλά εξελισσόμενη ταχύτατα επεκτάθηκε σε όλους τους τομείς της τραπεζικής προς τοπικές επιχειρήσεις και νοικοκυριά.

Κατά το 2014, η Piraeus Bank Romania έδωσε ιδιαίτερη έμφαση:

- στην αναδιοργάνωση του δικτύου της με την παύση λειτουργίας 10 καταστημάτων,
- στην αναδιάρθρωση του δανειακού χαρτοφυλακίου,
- στη διατήρηση των καταθέσεων, και
- στη μείωση της χρηματοδότησης που δέχεται από τη μητρική Τράπεζα στην Αθήνα.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΣΤΗ ΡΟΥΜΑΝΙΑ (σε € εκατ.)

	2014	2013	ΜΕΤΑΒΟΛΗ
Ενεργητικό	2.086	1.851	+13%
Χορηγήσεις προ προβλέψεων	1.509	1.660	-9%
Καταθέσεις	1.141	1.027	+11%
Καταστήματα	130	140	-7%
Εργαζόμενοι	1.605	1.690	-5%

PIRAEUS BANK BULGARIA

Η Piraeus Bank Bulgaria ξεκίνησε το 1993 δραστηριότητες στη Βουλγαρία, αποτελώντας την πρώτη ξένη τράπεζα επί βουλγαρικού εδάφους, με την ίδρυση του πρώτου καταστήματος στη Σόφια. Στα τέλη του 2014, το δίκτυο αριθμούσε 83 καταστήματα σε όλη την επικράτεια, παραμένοντας μία από τις σημαντικότερες τράπεζες στη χώρα.

Κύριος στόχος της Piraeus Bank Bulgaria για το 2014 ήταν η διατήρηση της ποιότητας του δανειακού χαρτοφυλακίου, η αύξηση των καταθέσεων και η μείωση του λειτουργικού κόστους της τράπεζας.

Οι καταθέσεις πελατών στα τέλη του 2014 αυξήθηκαν σημαντικά σε ποσοστό 25% και διαμορφώθηκαν στα €1.152 εκατ., ενώ τα δάνεια προ προβλέψεων του Ομίλου στη Βουλγαρία μειώθηκαν κατά 1% σε σχέση με το 2013 και διαμορφώθηκαν αντίστοιχα σε €1.323 εκατ.

Ο Όμιλος παρέχει επίσης υπηρεσίες leasing, μέσω της Piraeus Leasing Bulgaria.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΣΤΗ ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ (σε € εκατ.)

	2014	2013	ΜΕΤΑΒΟΛΗ
Ενεργητικό	1.749	1.773	-1%
Χορηγήσεις προ προβλέψεων	1.323	1.333	-1%
Καταθέσεις	1.152	925	+25%
Καταστήματα	83	83	0%
Εργαζόμενοι	953	920	+4%

PIRAEUS BANK CYPRUS

Η Piraeus Bank Cyprus LTD δραστηριοποιείται στην κυπριακή αγορά από το 2008, οπότε και απορρόφησε τις τοπικές δραστηριότητες της Arab Bank. Στα τέλη του 2014 διέθετε 14 καταστήματα.

Η Τράπεζα προσφέρει ολοκληρωμένες τραπεζικές, επενδυτικές και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες σε ιδιώτες και επιχειρήσεις, σε τοπικό αλλά και διεθνές επίπεδο.

Μετά το ξέσπασμα της κυπριακής κρίσης τον Μάρτιο 2013 και τη σταθεροποίηση εν συνεχεία του τραπεζικού συστήματος, η Τράπεζα Πειραιώς Κύπρου αποτέλεσε αξιόπιστο καταφύγιο για εγχώριους και ξένους καταθέτες. Αποτέλεσμα ήταν η αύξηση των καταθέσεων για το 2014 κατά περίπου €300 εκατ.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ (σε € εκατ.)

	2014	2013	ΜΕΤΑΒΟΛΗ
Ενεργητικό	1.434	1.100	+30%
Χορηγήσεις προ προβλέψεων	834	834	0%
Καταθέσεις	1.226	910	+35%
Καταστήματα	14	14	0%
Εργαζόμενοι	352	307	+15%

PIRAEUS BANK BEOGRAD AD

Το 2005, η Τράπεζα Πειραιώς εισήλθε στην αγορά της Σερβίας με την εξαγορά της Atlas Bank, την οποία κατόπιν μετονόμασε σε Piraeus Bank Beograd. Στα τέλη του 2014, διέθετε 33 καταστήματα, προσφέροντας ένα ευρύ φάσμα τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών τόσο σε ιδιώτες όσο και σε επιχειρήσεις.

Κατά τη διάρκεια του 2014, συνεχίστηκε η προσπάθεια βελτίωσης της ποιότητας του χαρτοφυλακίου δανείων και διατήρησης των καταθέσεων στα ίδια επίπεδα με το 2013, παρά τη μείωση του αριθμού των καταστημάτων.

Η Piraeus Bank Beograd, κατά το 2014, προκειμένου να ενισχύσει τα εποπτικά της κεφάλαια και να εξασφαλίσει την κεφαλαιακή της επάρκεια, προχώρησε σε δύο αυξήσεις μετοχικού κεφαλαίου, συνολικού ύψους €50 εκατ., με μερική μετατροπή υπάρχοντος δανείου μειωμένης εξασφάλισης που είχε χορηγηθεί στη θυγατρική.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΣΤΗ ΣΕΡΒΙΑ (σε € εκατ.)

	2014	2013	ΜΕΤΑΒΟΛΗ
Ενεργητικό	549	519	+6%
Χορηγήσεις προ προβλέψεων	447	442	+1%
Καταθέσεις	269	285	-6%
Καταστήματα	33	42	-21%
Εργαζόμενοι	511	577	-11%

TIRANA BANK

Η Tirana Bank ξεκίνησε τις δραστηριότητές της στην Αλβανία τον Σεπτέμβριο του 1996 και ήταν η πρώτη ιδιωτική τράπεζα που λειτούργησε στη χώρα. Στα τέλη του 2014, διέθετε δίκτυο 47 καταστημάτων σε όλη την επικράτεια και συγκαταλέγεται μεταξύ των μεγαλύτερων τραπεζών της χώρας.

Παρά την επιδείνωση του οικονομικού κλίματος, το 2014, η Tirana Bank διατήρησε τις καταθέσεις της, που ανήλθαν σε €555 εκατ., συνεχίζοντας για μία ακόμα χρονιά να λειτουργεί ως αυτοχρηματοδοτούμενη μονάδα.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΣΤΗΝ ΑΛΒΑΝΙΑ (σε € εκατ.)

	2014	2013	ΜΕΤΑΒΟΛΗ
Ενεργητικό	745	732	+2%
Χορηγήσεις προ προβλέψεων	339	321	+6%
Καταθέσεις	555	561	-1%
Καταστήματα	47	53	-11%
Εργαζόμενοι	460	474	-3%

JSC PIRAEUS BANK ICB

Η λειτουργία της Τράπεζας Πειραιώς στην Ουκρανία ξεκίνησε το 2007 με εξαγορά της τοπικής τράπεζας International Commerce Bank. Στο τέλος του 2014, το δίκτυο περιελάμβανε 24 καταστήματα σε όλη τη χώρα σε 12 περιφέρειες.

Κατά τους πρώτους οκτώ μήνες του 2014, η JSC Piraeus Bank ICB μείωσε τα επίπεδα χορηγήσεων καθώς επίσης και τις καταθέσεις της. Τα δάνεια σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών διαμορφώθηκαν στο τέλος 2014 στο 50% του χαρτοφυλακίου της, γεγονός που δημιουργεί ιδιαίτερα αυξημένες ανάγκες προβλέψεων, που μειώνουν τα προ φόρων αποτελέσματα της Τράπεζας στα -€20 εκατ. περίπου. Κύρια αιτία της πορείας των οικονομικών μεγεθών αποτέλεσε η σημαντική υποτίμηση του τοπικού νομίσματος λόγω της κοινωνικοπολιτικής αναταραχής στη χώρα.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΕΣ ΣΤΗΝ ΟΥΚΡΑΝΙΑ (σε € εκατ.)

	2014	2013	ΜΕΤΑΒΟΛΗ
Ενεργητικό	209	231	-10%
Χορηγήσεις προ προβλέψεων	136	202	-33%
Καταθέσεις	63	102	-38%
Καταστήματα	24	37	-35%
Εργαζόμενοι	518	629	-18%

PIRAEUS BANK EGYPT

Η Piraeus Bank Egypt δραστηριοποιείται στην αιγυπτιακή αγορά από τα μέσα του 2005, όταν ο Όμιλος Πειραιώς προχώρησε στην εξαγορά της Egyptian Commercial Bank.

Η Τράπεζα παρέχει σύγχρονες υπηρεσίες και προϊόντα λιανικής και επιχειρηματικής τραπεζικής στην αιγυπτιακή αγορά. Στα τέλη του 2014, η Piraeus Bank Egypt διέθετε 39 καταστήματα.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΣΤΗΝ ΑΙΓΥΠΤΟ (σε € εκατ.)

	2014	2013	ΜΕΤΑΒΟΛΗ
Ενεργητικό	1.025	843	+22%
Χορηγήσεις προ προβλέψεων	652	490	+33%
Καταθέσεις	856	708	+21%
Καταστήματα	39	41	-5%
Εργαζόμενοι	1.270	1.318	-4%

ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΣΤΟ ΛΟΝΔΙΝΟ

Το κατάστημα της Τράπεζας Πειραιώς στο Λονδίνο λειτουργεί από το 1999 και εποπτεύεται από τις αρμόδιες τοπικές αρχές. Οι κύριοι μεσοπρόθεσμοι στόχοι του καταστήματος είναι:

- η επίτευξη υψηλής ποιότητας υπηρεσιών με εξειδίκευση στο personal banking,
- η παροχή καταθετικών προϊόντων,
- η παροχή στεγαστικών δανείων σε Έλληνες και Βρετανούς υπηκόους που διαμένουν στη Μεγάλη Βρετανία και ενδιαφέρονται κυρίως για την απόκτηση ακίνητης περιουσίας σε Ελλάδα, Μεγάλη Βρετανία και στις λοιπές χώρες όπου έχει παρουσία ο Όμιλος Πειραιώς,
- η άντληση κεφαλαίων (όπως κυρίου χρέους, μειωμένης εξασφάλισης, υβριδικών κεφαλαίων και τιτλοποιήσεων από την ευρωπαϊκή και παγκόσμια αγορά), και
- η υποστήριξη εργασιών της Τράπεζας Πειραιώς και των θυγατρικών της σε ένα πλαίσιο αμοιβαίας συνεργασίας.

ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΣΤΟ ΛΟΝΔΙΝΟ (σε € εκατ.)

	2014	2013	ΜΕΤΑΒΟΛΗ
Ενεργητικό	1.174	1.814	-35%
Χορηγήσεις προ προβλέψεων	1.658	1.749	-5%
Καταθέσεις	20	18	+10%
Καταστήματα	1	1	0%
Εργαζόμενοι	22	23	-4%

ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΣΤΗ ΦΡΑΝΚΦΟΥΡΤΗ

Το κατάστημα Φρανκφούρτης εντάχθηκε στον Όμιλο της Τράπεζας Πειραιώς στα τέλη Ιουλίου 2012, με την απόκτηση των υγιών στοιχείων της πρώην ATEbank.

Το κατάστημα Φρανκφούρτης αποτελεί σήμερα το μοναδικό κατάστημα ελληνικής τράπεζας στη Γερμανία.

Το κατάστημα προσφέρει προς το παρόν προϊόντα που συνοψίζονται σε καταθετικά προϊόντα, online banking, εργασίες επί εγγυητικών επιστολών (L/G), πληρωμές και εμβάσματα εσωτερικού και εξωτερικού και εστιάζει κυρίως στην προσέλκυση καταθέσεων Ελλήνων πελατών.

Στα τέλη του 2014 το ενεργητικό ανερχόταν στα €122 εκατ. και το προσωπικό σε 15 άτομα.

ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΣΤΗ ΦΡΑΝΚΦΟΥΡΤΗ (σε € εκατ.)

	2014	2013	ΜΕΤΑΒΟΛΗ
Ενεργητικό	122	122	0%
Χορηγήσεις προ προβλέψεων	18	20	-10%
Καταθέσεις	99	93	+7%
Καταστήματα	1	1	0%
Εργαζόμενοι	15	15	0%

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ, ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΟΜΙΛΟΥ

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ, ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΟΜΙΛΟΥ

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΟΜΙΛΟΥ

Στο πλαίσιο εναρμόνισης των προτεραιοτήτων της Τεχνολογίας Ομίλου με το επιχειρησιακό πλάνο της Τράπεζας για το 2014, η προσοχή της μονάδας επικεντρώθηκε σε έργα και δραστηριότητες τα οποία υποστηρίζουν τους ακόλουθους βασικούς άξονες:

- θεσμικές υποχρεώσεις όπως προκύπτουν από το Κανονιστικό Πλαίσιο και τις Εποπτικές Αρχές,
- υποστήριξη λειτουργιών διαχείρισης Αναδιαρθρώσεων και Προβληματικού Χαρτοφυλακίου,
- αύξηση εσόδων από προμήθειες,
- αναβάθμιση ποιότητας εξυπηρέτησης πελατών μέσω χρησιμοποίησης εξειδικευμένου τεχνολογικού εξοπλισμού,
- διατήρηση της τεχνολογικής υπεροχής μέσω της αναβάθμισης των υποδομών, του εξοπλισμού και των εφαρμογών, και
- ενοποίηση πληροφοριακών συστημάτων και διαδικασιών της πρώην Geniki Bank.

ΕΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΠΡΩΗΝ GENIKI BANK

Τον Νοεμβρίου 2014, ολοκληρώθηκαν με απόλυτη επιτυχία μία σειρά από κρίσιμα και σύνθετα έργα που αφορούσαν την ενοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων της πρώην Geniki Bank με τα αντίστοιχα της Τράπεζας Πειραιώς.

Η έναρξη των εργασιών οριοθετήθηκε τον Ιούνιο του 2014, μέσω της οριστικοποίησης του χαρτοφυλακίου και της σύστασης των δομών παρακολούθησης και των Ομάδων των Έργων. Η λήξη των έργων πραγματοποιήθηκε στο τριήμερο 21-23 Νοεμβρίου, όταν διεκπεραιώθηκαν και οι εργασίες οριστικών μεταπτώσεων δεδομένων στα πληροφοριακά συστήματα της Τράπεζας Πειραιώς.

Συνολικά απασχολήθηκαν 350 άτομα από διάφορες Οργανωτικές Μονάδες και των δύο Τραπεζών. Με βάση το αντικείμενο των έργων, η συντριπτική τους πλειοψηφία αφορά ανθρώπινους πόρους οι οποίοι υπάγονται στις οργανωτικές δομές Τεχνολογίας.

Με δεδομένα τα στενά χρονικά πλαίσια στα οποία θα έπρεπε να ολοκληρωθούν κρίσιμα και πολύπλοκα έργα, δόθηκε ιδιαίτερη μέριμνα σε εργασίες ελέγχου και γενικότερα περιορισμού των κινδύνων, οι οποίες συνοψίζονται στα εξής:

- διεξαγωγή τριών γενικευμένων δοκιμαστικών μεταπτώσεων για τον έγκαιρο εντοπισμό και διόρθωση προβλημάτων,
- θέσπιση και προετοιμασία ενδιαμέσου περιβάλλοντος επεξεργασίας των δεδομένων της προ της μεταφοράς τους σε περιβάλλον παραγωγής, και
- κατάρτιση εξειδικευμένου αναλυτικού χρονοδιαγράμματος των εργασιών οριστικής μετάπτωσης.

Όπως και στις προηγούμενες πέντε ενοποιήσεις, ο συντονισμός και η ομαδοποίηση της πληροφόρησης για την εξέλιξη των εργασιών ανατέθηκαν σε εξειδικευμένη δομή Programme Management Office, μέσω της οποίας τροφοδοτήθηκε η Επιτροπή Παρακολούθησης του Έργου Ενοποίησης (Integration Steering Committee).

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Κατευθυντήριοι άξονες για την ανάπτυξη και βελτίωση των πληροφοριακών συστημάτων για το 2014 ήταν η βελτιστοποίηση αλλά και η ενοποίηση των υποδομών, διαδικασιών και συστημάτων που απαιτεί το συνεχώς διαμορφούμενο επιχειρησιακό και οικονομικό περιβάλλον, με στόχους την επίτευξη οικονομιών κλίμακας, την αυξημένη ασφάλεια, τη λειτουργικότητα, την ενιαία διαχείριση από τον τελικό χρήστη και τελικά την αύξηση της ανταγωνιστικότητας της Τράπεζας.

Μετά την ολοκλήρωση των ενοποιήσεων των τραπεζικών δραστηριοτήτων ο αριθμός πελατών, λογαριασμών και ροών αυξήθηκε κατακόρυφα, με επακόλουθο τη μεγέθυνση των χρόνων των ροών. Έτσι, με στόχο τη βελτιστοποίηση της λειτουργίας του κεντρικού συστήματος (host system) αλλά και τη διασφάλιση της αδιάλειπτης λειτουργίας των διεργασιών με άλλα περιφερειακά συστήματα, υλοποιήθηκε η αναβάθμιση τεχνικών τμημάτων των εφαρμογών, χρησιμοποιώντας σύγχρονες μεθόδους ανάπτυξης λογισμικού και νέες αρχιτεκτονικές, με εμφανή αποτελέσματα στη βελτίωση απόδοσης του χρόνου εκτέλεσης ροών.

Συστήματα Πληρωμών

Βάσει θεσμικών απαιτήσεων, ολοκληρώθηκαν οι απαραίτητες προσαρμογές και αναπτύχθηκε περαιτέρω λειτουργικότητα, ώστε, μεταξύ άλλων, να υποστηριχθούν:

- Η παραλαβή, εκτέλεση και αποστολή εμβασμάτων σε πραγματικό χρόνο μέσα από τα διατραπεζικά συστήματα πληρωμών (ΔΙΑΣ).
- Η αποστολή πληρωμών προς Οργανισμούς του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα σε πραγματικό χρόνο μέσα από τα διατραπεζικά συστήματα πληρωμών (ΔΙΑΣ).
- Η αναβάθμιση των συστημάτων υποστήριξης της υποδομής SEPA Direct Debit με βάση τις πρόσφατες απαιτήσεις του EBA (Rulebook 2.0).

Ολοκληρώθηκε το μεγαλύτερο μέρος των προσαρμογών που προκύπτουν από την οδηγία 260/2012 της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας. Η οδηγία αυτή, μεταξύ άλλων, απαιτεί τον πλήρη ανασχεδιασμό του τρόπου ανταλλαγής των αρχείων πληρωμών, εμβασμάτων, μισθοδοσιών κ.λπ. μεταξύ του πελάτη και της Τράπεζας. Με βάση αυτό, από τις αρχές του 2015 η Τράπεζα θα μπορεί να υποστηρίζει πλήρως τους πελάτες/οργανισμούς που θα υλοποιούν τη νέα υποδομή.

Έτσι, επεκτάθηκε η λειτουργικότητα των συστημάτων πληρωμών, με αποτέλεσμα όχι μόνο την αύξηση των νέων συνεργασιών με οργανισμούς του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα (67 διμερείς και 53 διατραπεζικές νέες συνεργασίες) αλλά και την αναβάθμιση των

υφισταμένων (επικοινωνία σε πραγματικό χρόνο πριν και κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης της πληρωμής μέσω web services για ελέγχους, ανάκτηση δεδομένων, ενημέρωση κ.λπ.).

Ειδική ανάπτυξη έγινε επίσης για την πλήρως αυτοματοποιημένη παρακολούθηση και προστασία τόσο του Κοινωνικού Μερίσματος (έναντι απαιτήσεων Τράπεζας και Δημοσίου) όσο και όλων των ανάλογου τύπου πληρωμών (π.χ. Επίδομα Θέρμανσης) που εκτάκτως πιστώθηκαν αλλά και εξακολουθούν να πιστώνονται σε λογαριασμούς των πελατών μας.

Υποστηρίζεται πλέον η δυνατότητα συνεργασίας και με «Ιδρύματα Πληρωμών». Τα ιδρύματα αυτά είναι εταιρείες που έχουν την άδεια να εισπράττουν πληρωμές για εταιρείες και οργανισμούς. Η Τράπεζα μέσα από τις υποδομές της υλοποιεί και εκκαθαρίζει τις πληρωμές αυτές.

Ένα νέο «κανάλι» πληρωμών αναπτύχθηκε και προσφέρει στην Τράπεζα τη δυνατότητα για νέες συνεργασίες (γνωστό ως easypay Direct). Πρόκειται για ειδικά διαμορφωμένα POS τα οποία εγκαθίστανται σε μικρά καταστήματα ή πρακτορεία και μέσα από αυτά εκτελούνται πληρωμές με μετρητά σε πραγματικό χρόνο για λογαριασμό των πελατών τους.

Σε συνεργασία με το Υπουργείο Εσωτερικών, μέσα από τις υποδομές της Τράπεζας έγιναν με απόλυτη επιτυχία οι πληρωμές των δικαστικών αντιπροσώπων για τις Ευρωεκλογές και τις Δημοτικές Εκλογές του 2014.

Υποστηρίχθηκαν πλήρως οι απαιτήσεις που απορρέουν από τη διευρυμένη συνεργασία της Τράπεζας με τον Αγροτικό Τομέα. Αυξήθηκε σημαντικά η ευελιξία και η αυτοματοποίηση της διαδικασίας (επεξεργασία πληρωμών ΟΠΕΚΕΠΕ, ΕΑΣ, ΕΛΓΑ, ΓΑΙΑ Επιχειρείν κ.ά.). Διεκπεραιώθηκε με απόλυτη επιτυχία η διαδικασία απόδοσης των δύο Ενιαίων Επιδοτήσεων των Αγροτών (Οκτώβριος και Δεκέμβριος). Αυτοματοποιήθηκε πλήρως η είσπραξη των προμηθειών της Τράπεζας κατά τις διάφορες φάσεις της συγκεκριμένης συνεργασίας.

Τέλος, σημαντικός ανασχεδιασμός έλαβε χώρα, στα συστήματα πληρωμών, με αποτέλεσμα τη βελτιστοποίηση του τρόπου και του χρόνου επεξεργασίας του τεράστιου όγκου των πληρωμών των οφειλών αλλά και των συντάξεων/μισθοδοσιών.

Συστήματα Καταθέσεων, Επιταγών και Προμηθειών
Με στόχο τη λεπτομερέστερη καταγραφή των προμηθειών και εξόδων που εισπράττονται από τους πελάτες, και γενικότερα από τους συνεργαζόμενους με την Τράπεζα Οργανισμούς, σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε βάση δεδομένων και αυτοματοποιημένη διαδικασία ενημέρωσης σε ημερήσια βάση, τόσο από τις εφαρμογές όσο και από ειδικές συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν για τον σκοπό αυτό. Η βάση αυτή συνιστά μία ολοκληρωμένη πηγή διοικητικής πληροφόρησης αναφορικά με την εξέλιξη των προαναφερομένων πηγών εσόδων της Τράπεζας.

Παράλληλα, υλοποιήθηκαν και τα παρακάτω:

- Το νέο Διπλό Ταμιευτήριο (με κλιμακούμενο πλέον επιτόκιο) ήταν ένα από τα ανανεωμένα καταθετικά προϊόντα που προστέθηκαν στις επιλογές των πελατών.
- Πλήρως αυτοματοποιημένες διαδικασίες για την υποδομή διαχείρισης του «Ακατάσχετου Λογαριασμού» με βάση τις επιταγές του Ν. 4254/2014.
- Κύκλωμα διαχείρισης και κλεισίματος των αδρανών λογαριασμών με τη συνακόλουθη απόδοση των υπολοίπων τους.
- Με στόχο την απρόσκοπτη εξυπηρέτηση των πελατών μας, δημιουργήθηκε ενιαία βάση δεδομένων για όλες τις τράπεζες που ενοποιήθηκαν, η οποία επιτρέπει την ανάκτηση και εκτύπωση των βεβαιώσεων τόκων της περιόδου από το 2003 μέχρι την ημέρα της μετάπτωσης.
- Εξειδικευμένη εφαρμογή για την παραγγελία εντύπων τραπεζικών επιταγών.

- Τέλος, ανασχεδιάσθηκε η λειτουργικότητα εκτύπωσης βιβλιαρίων των λογαριασμών. Προσαρμόσθηκαν τα λεκτικά των συναλλαγών, ώστε να είναι πλήρως κατανοητά από το σύνολο των νέων πελατών μας, και το πλήθος των αναλυτικών συναλλαγών που εκτυπώνονται προκειμένου να βελτιστοποιηθεί η χρήση τους από τους πελάτες μας.

Συστήματα Επενδυτικών και Ασφαλιστικών Προϊόντων
Στο πλαίσιο κεντροποίησης των εργασιών της Τράπεζας και συγκεκριμένα της ένταξης δραστηριοτήτων Wealth Management σε αυτή, διασυνδέθηκαν οι εντολές αγοραπωλησίας Ομολόγων μεταξύ IMS+ και Δευτερογενούς Αγοράς. Διασυνδέθηκαν, επίσης, οι λογιστικές εγγραφές μεταξύ IMS+ και κεντρικού συστήματος της Τράπεζας (Equation), με δυνατότητα υποστήριξης πολλαπλών καταστημάτων και παρακράτησης ΦΠΑ για κινήσεις που αφορούν παροχή υπηρεσιών αλλά και εκτέλεση FX για παρακράτηση ΦΠΑ σε ξένο νόμισμα.

Ολοκληρώθηκε η αναβάθμιση του συστήματος IMS+ το οποίο υποστηρίζει τις λειτουργίες Private Banking. Η αναβάθμιση του νέου συστήματος παρέχει τη δυνατότητα λειτουργίας σε περιβάλλον διαδικτύου σε συσκευές mobile και tablet.

Εμπλουτίσθηκε το σύστημα αγοραπωλησίας μετοχών Ελληνικού Χρηματιστηρίου (Brokerage) με σκοπό την υποστήριξη Αγοραστικής Δύναμης (Buying Power), προκειμένου να επιτρέπονται, υπό κανόνες, οι συναλλαγές Intraday.

Υπέστησαν μετάπτωση τα Αμοιβαία Κεφάλαια Αντιπροσώπευσης από την Πειραιώς ΑΕΔΑΚ στη νέα εφαρμογή των Αμοιβαίων Κεφαλαίων της Τράπεζας Πειραιώς· παρομοίως και η αντικατάσταση επικοινωνίας με FAX προς του ξένους οίκους αντιπροσώπευσης με XML Files για ανταλλαγή στοιχείων.

Σε ό,τι αφορά τα ασφαλιστικά προϊόντα, αναπτύχθηκε λειτουργικότητα για νέα προϊόντα, σημαντικότερα των οποίων είναι το νέο νοσοκομειακό προϊόν “BAHealth”, το προϊόν «Λύσεις Υγείας Platinum» (για affluent πελάτες), ενώ υλοποιήθηκε μια σειρά από πρόσθετες πράξεις «Λύσεις Υγείας Gold».

Συστήματα Προθεσμιακών Καταθέσεων (Π/Κ)
Αναπτύχθηκε λειτουργικότητα για την υποστήριξη των νέων προθεσμιακών «Στα μέτρα σου» και «Π/Κ Loyalty», με συμμετοχή στα προγράμματα επιβράβευσης καρτών της Τράπεζας και απόδοση πόντων σε κάρτες Loyalty.

Αναπτύχθηκαν και διατίθενται τοπικά οι Προθεσμιακές Καταθέσεις «Π/Κ Κρήτης», «Π/Κ Χίου» και «Π/Κ Κέρκυρας» με δυνατότητα κληρώσεων επάθλων.

Υλοποιήθηκε η αναδρομική φορολόγηση προθεσμιακών καταθέσεων Ελληνικού Δημοσίου βάσει του νέου φορολογικού κώδικα.

Συστήματα Υποστήριξης ΑΤΜ/Καρτών/Switching
Στο πλαίσιο ανάπτυξης νέων προϊόντων και υπηρεσιών και της αναβάθμισης ήδη υφιστάμενων λειτουργιών, υλοποιήθηκαν μία σειρά από έργα, σημαντικότερα των οποίων θεωρούνται η ανάπτυξη λειτουργικότητας των χρεωστικών καρτών AB MasterCard Debit και Πειραιώς Deposit Card, η αναβάθμιση των χρεωστικών καρτών σε Contactless, η δημιουργία εξειδικευμένου λογισμικού για τη δυναμική μετατροπή συναλλάγματος (DCC) και την ανάπτυξη για την αποδοχή από τα ΑΤΜ χρεωστικών και πιστωτικών καρτών της China Union Pay.

Παράλληλα, αναπτύχθηκαν και ενσωματώθηκαν στην παραγωγική λειτουργία μία σειρά μηχανισμών για την ενίσχυση της βέλτιστης δυνατής απόδοσης, της ασφάλειας και της παρακολούθησης συναλλαγών, όπως η ανάπτυξη μηχανισμού αντιμετώπισης Fraud συναλλαγών στο Switching σύστημα (Base24), η υλοποίηση EMV/CAM2 στα ATM, με σκοπό την αναβάθμιση της ασφάλειας και της απόδοσης εκτέλεσης συναλλαγών, η μετάπτωση των ATM στη Multivendor πλατφόρμα της Wincor.

Σε ό,τι αφορά την ομογενοποίηση της διαχείρισης των πιστωτικών καρτών των υπό μετάπτωση τραπεζών, ολοκληρώθηκαν μία σειρά από εργασίες, με σημαντικότερες αυτών: την αναβάθμιση των interfaces για την υποστήριξη των πιστωτικών καρτών των πρώην Τραπεζών Κύπρου, Millennium, ATEbank που υποστηρίζονται σε ροή μέσω της First Data, την ανάπτυξη ροών πληροφόρησης από τα παλαιά συστήματα πιστωτικών καρτών για την τροφοδότηση του MIS συστήματος της Τράπεζας, τη δημιουργία μηχανισμού μεταφοράς (mass migration) πιστωτικών καρτών από τα συστήματα της πρώην CPB στην Τράπεζα (ένταξη στον μηχανισμό Euronet) και την καταγραφή των απαιτήσεων για την έναρξη του έργου μετάπτωσης όλων των πιστωτικών καρτών σε ενιαίο πάροχο.

Μετά από εμπεριστατωμένη μελέτη, αποφασίσθηκε η αντικατάσταση του υφιστάμενου συστήματος Switching (Base24) από το πλέον σύγχρονο, αποτελεσματικό και σαφώς οικονομικότερο σύστημα Authentic της ALARIC/NCR. Το έργο βρίσκεται σε πλήρη εξέλιξη, με προοπτική ολοκλήρωσης το Α΄ εξάμηνο του 2015.

Συστήματα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής (winbank)
Σε συνέχεια της στρατηγικής αναβάθμισης και κεντροποίησης των υποδομών winbank, κατά τη διάρκεια του 2014, μετέπεσαν στην πλατφόρμα winbank international (εξυπηρετεί όλες τις τράπεζες του Ομίλου: Ελλάδα, Αλβανία, Βουλγαρία, Σερβία, Κύπρος, Ουκρανία, Αίγυπτος, Ρουμανία) σημαντικές λειτουργίες, όπως τα εμβάσματα, οι χορηγήσεις, οι virtual προπληρωμένες κάρτες και τα μαζικά αρχεία πληρωμών (μισθοδοσίες, εντολές πληρωμών κ.ο.κ.).

Επιπλέον, στην Ελλάδα, αναπτύχθηκε περαιτέρω η λειτουργικότητα με τις προθεσμιακές καταθέσεις, με την παροχή του νέου προϊόντος «Προθεσμιακή Κατάθεση Στα μέτρα σου» και υλοποιήθηκε σειρά βελτιώσεων στο πλαίσιο του έργου “winbank για Επιχειρήσεις”.

Εμπλουτίσθηκε η λειτουργικότητα πληρωμών των συστημάτων easypay/winbank μέσω της προσθήκης 83 νέων οργανισμών και φορέων.

Credit Systems
Υλοποιήθηκαν στο Retail Loan Application System (Velti) οι διαδικασίες ρυθμίσεων και η διασύνδεση με το σύστημα Collections και διαχείρισης Στεγαστικών Δανείων. Στα συστήματα Loan Origination υλοποιήθηκε το έργο των ανανεώσεων των Ανοικτών Δανείων Αγροτών αλλά και του καθορισμού νέων αγροτικών προϊόντων. Η υλοποίηση περιλαμβάνει την αίτηση, την αυτόματη αξιολόγηση και έγκριση, την αυτόματη δημιουργία σύμβασης και την εκταμίευση. Υποστηρίχθηκε με τις κατάλληλες προσθήκες λειτουργικότητας η δημιουργία των Recovery Business Units, ενώ καθορίζεται πλέον και τηρείται η πληροφορία του Segment του πιστούχου. Προστέθηκαν, ταυτόχρονα, η ένδειξη της Αυτοματοποιημένης-Ελεγμένης Position και η δυνατότητα καταχώρισης στοιχείων Ρύθμισης Ορίων.

Τέλος, μέσω του Document Management System, παρέχεται πλέον η δυνατότητα ψηφιοποίησης παραστατικών και ψηφιοποίησης για τεχνικά έργα.

Συστήματα Πιστοδοτήσεων
Επεκτάθηκαν τα δανειακά συστήματα ώστε να υποστηρίζουν την καταχώριση και επεξεργασία στοιχείων ρύθμισης δανείων και συγκεκριμένα για δάνεια τακτής λήξης, ανοικτά δάνεια, λογαριασμούς οριστικής καθυστέρησης και πιστωτικές κάρτες. Έτσι, η πληροφορία διαφυλάσσεται κεντρικά και διευκολύνεται η παρακολούθηση και η εξαγωγή αναφορών εσωτερικά αλλά και προς τις εποπτικές αρχές.

Αναπτύχθηκε κύκλωμα αυτόματης εισαγωγής και διαχείρισης αιτήσεων αναβίωσης λογαριασμών Οριστικής Καθυστέρησης στο κεντρικό σύστημα δανείων LS. Για την επιτάχυνση του έργου μονάδων Διαχείρισης Πιστοδοτήσεων που υλοποιούν ρυθμίσεις και μεταβολές δανείων, αναπτύχθηκαν λειτουργικότητες όπως η online ακύρωση/επαναϋπολογισμός/λογισμός δόσεων, η κεφαλαιοποίηση τόκων υπερημερίας και ο αντιλογισμός κεφαλαιοποίησης ληξιπρόθεσμων οφειλών. Υλοποιήθηκε κύκλωμα ανταλλαγής αρχείων και επεξεργασίας ασφαλιστηρίων συμβολαίων με τις Ασφαλιστικές Εταιρείες που συνεργάζονταν με τις ενοποιηθείσες Τράπεζες.

Συστήματα Collections
Αναβαθμίσθηκε στην πλέον σύγχρονη έκδοση το σύστημα Eispraxis, μέσω του οποίου διεκπεραιώνεται η διαχείριση των δραστηριοτήτων είσπραξης και αναδιάρθρωσης σε καθυστερημένες απαιτήσεις ιδιωτών. Επιπλέον, εμπλουτίσθηκε η λειτουργικότητα ώστε να υποστηρίζονται διεργασίες αναβίωσης οριστικών καθυστερήσεων καθώς και έρευνα ακίνητης περιουσίας.

Εγκαταστάθηκε νέο σύστημα για τη διαχείριση collections & recoveries στις οργανωτικές μονάδες που διαχειρίζονται χορηγήσεις/πελάτες σε οριστική καθυστέρηση (work out units).

Συστήματα Treasury
Νέα προϊόντα εντάχθηκαν στο Front Office σύστημα Kondor+, ενώ εμπλουτίσθηκε σημαντικά το χαρτοφυλάκιο των παρεχομένων αναφορών. Παράλληλα, δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στη διασυνδεσιμότητα των συστημάτων που υποστηρίζουν τις λειτουργίες Treasury (Front Office, Back Office, trading platforms, deal inserters).

Εντάχθηκε σε παραγωγική λειτουργία εξειδικευμένο module του συστήματος OPICS, μέσω του οποίου καλύφθηκε η κανονιστική υποχρέωση του EMIR. Μετά την επιτυχημένη ολοκλήρωση της δοκιμαστικής λειτουργίας, θα εγκατασταθεί εντός των πρώτων ημερών του 2015 αναβαθμισμένη έκδοση του OPICS.

Τέλος, υλοποιήθηκε υποδομή για την παροχή ημερήσιας και ενδοημερήσιας πληροφόρησης σχετικά με την κίνηση των Αμοιβαίων Κεφαλαίων πελατείας.

Συστήματα Risk Management
Αναπτύχθηκε σημαντικό πλήθος αναφορών και εξειδικευμένων δομών δεδομένων, που ζητήθηκαν είτε στο πλαίσιο αξιολόγησης από εξωτερικούς συνεργάτες είτε στο πλαίσιο κανονιστικών υποχρεώσεων, με πλέον χαρακτηριστικές τις AQR, BASEL III, ΠΕΕ42, FINREP.

Σε τελική φάση εγκατάστασης βρίσκεται το έργο αναβάθμισης του συστήματος Risk Authority της Moody's, με σκοπό την παραγωγή των αναφορών (Correp) που απαιτούνται από το πλαίσιο Βασιλεία ΙΙΙ αλλά και την ΠΔΤΕ 42.

Σε δοκιμαστική παράλληλη λειτουργία εντάχθηκε η νέα έκδοση του συστήματος διαχείρισης ρευστότητας RISKPRO.

Συστήματα Business Process Management
Εμπλουτίσθηκε η εφαρμογή κατασχετηρίων προκειμένου να υποστηριχθούν λειτουργίες όπως η διαδικασία απόδοσης και άρσης χαρτών κατασχετηρίων, η αυτόματη πρόταση ποσού προς δέσμευση, η υποστήριξη ακατάσχετου λογαριασμού και η αυτοματοποίηση ταυτοποίησης πελατών και παραγωγής δήλωσης τρίτου.

Σημαντικά έργα που υλοποιήθηκαν μέσω της χρήσης της πλατφόρμας Workflow Management Appian αφορούσαν την υποστήριξη αιτήσεων για συμμετοχή στο Green Banking μέσω του Green Banking Portal, τη διαχείριση χρηματαποστολών με υποστήριξη διαχείρισης ATM/APS και διασύνδεση με το σύστημα e-vas, την ανάκτηση αρχείου άλλων Τραπεζών, το Σύστημα Περιβαλλοντολογικής Διαχείρισης, καθώς και την εξειδικευμένη εφαρμογή υποστήριξης των λειτουργιών HelpDesk.

Συστήματα Business Intelligence και Customer Relationship Management
Με σκοπό την παρακολούθηση της απόδοσης των Recovery Banking Units, αναπτύχθηκαν νέες ολοκληρωμένες υποδομές πληροφόρησης, οι οποίες αφενός καλύπτουν τις ανάγκες αναλύσεων των εν λόγω μονάδων, αφετέρου παρέχουν τη δυνατότητα της ενοποίησης όλων των υπόλοιπων, διάσπαρτων πληροφοριακών υποδομών της Τράπεζας δημιουργώντας το επιθυμητό “one single version of the truth approach”.

Στο κεντρικό Data Warehouse της Τράπεζας υλοποιήθηκαν μια σειρά από επεκτάσεις με βασικότερο σκοπό την παροχή δυνατότητας για υπολογισμούς P&L και Business Units’ Accountability, εισάγοντας στοιχεία και υπολογισμούς για τόκους, accruals καθώς και επιτόκια. Παράλληλα, ενισχύθηκε η δυνατότητα που παρέχεται στην Τράπεζα για την παρακολούθηση των αγροτών.

Μετά τις επιτυχημένες συγχωνεύσεις των Τραπεζών κατά το έτος 2013, το 2014 διεκπεραιώθηκαν διεργασίες καθαρισμού δεδομένων πελατών με στόχο την ταυτοποίηση και συγχώνευση των τυχόν κοινών. Αναγνωρίστηκαν και ελέγχθηκαν 1 εκατ. πιθανώς ταυτοποιούμενοι πελάτες, με αποτέλεσμα την τελική συγχώνευση και διαγραφή των εξακοσίων χιλιάδων.

Επιπρόσθετα των συγχωνεύσεων των πελατών, καθορίστηκε ένα μεγάλο μέρος των διευθύνσεών τους με χρήση σύγχρονων μεθοδολογιών και εργαλείων χαρτογραφίας, με όφελος τη σημαντική μείωση του κόστους αποστολής αλληλογραφίας.

Στο σύστημα IntraDay PPM επεκτάθηκε η υποδομή για την παρακολούθηση της ρευστότητας της Τράπεζας σε πραγματικό χρόνο, παρέχοντας τη δυνατότητα παρακολούθησης και ανάλυσης της συμπεριφοράς των πελατών από πολλαπλές οπτικές γωνίες.

Ολοκληρώθηκε η υλοποίηση της πολυκαναλικής διαχείρισης των προωθητικών ενεργειών, παρέχοντας τη δυνατότητα της δημιουργίας σύνθετων προωθητικών ενεργειών και ταυτόχρονης διενέργειάς τους τόσο στα παραδοσιακά κανάλια (Ταμείο, Πλατφόρμα Καταστήματος) όσο και στα ηλεκτρονικά (Ηλεκτρονική Τραπεζική, ATM, sms, email), καθώς και στο Call Center. Με τη χρήση της νέας αυτής υποδομής παρέχεται στην Τράπεζα η δυνατότητα διαχείρισης πολλαπλών προωθητικών ενεργειών μέσα στην ίδια ημέρα.

Συστήματα Anti Money Laundering
Ολοκληρώθηκε σημαντικός ανασχεδιασμός των WLM checks με πολλαπλά οφέλη. Ενδεικτικά, αναφέρεται η μείωση του αριθμού παραγομένων alerts χωρίς να επηρεαστεί η ποιότητα, που με τη σειρά της οδήγησε στη μείωση του χρόνου διαχείρισης από τις εμπλεκόμενες μονάδες. Ανασχεδιάσθηκαν, επίσης, ο μηχανισμός και οι διαδικασίες ενημέρωσης των World Check λιστών με μείωση των προβλημάτων και σημαντική αύξηση της συχνότητας ενημέρωσής τους.

Υλοποιήθηκε το σύστημα Embargo λειτουργικότητας 4 eyes principle για τη διαχείριση WLM alerts από τις μονάδες Κίνησης Κεφαλαίων.

Κατά τη διάρκεια του 2014, δημιουργήθηκε και στελεχώθηκε εξειδικευμένη μονάδα με στόχο τη διασφάλιση της ποιότητας του παραγόμενου από τον τομέα Τεχνολογίας λογισμικού.

Η μονάδα ανέλαβε τη διεξαγωγή δοκιμών λειτουργίας, βάσει καταγεγραμμένων σεναρίων, σε πληροφοριακά συστήματα όπως το σύστημα ροής επιχειρηματικών διαδικασιών Appian, το σύστημα εγκριτικής διαδικασίας επιχειρηματικών δανείων LOS, το σύστημα ταμειακών συναλλαγών Cashier κ.λπ.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ

Ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς έδωσε ιδιαίτερη έμφαση σε έργα αναβάθμισης λειτουργίας και τεχνολογικών υποδομών. Σημαντικό μέρος των πόρων διατέθηκαν σε αναβάθμιση τόσο των υποδομών Δικτύου Καταστημάτων όσο και τεχνολογικών υποδομών μηχανογραφικών κέντρων.

Ενδεικτικά αναφέρονται οι παρακάτω παρεμβάσεις, οι οποίες είχαν ως στόχο την αναβάθμιση της ποιότητας και ταχύτητας εξυπηρέτησης αλλά και την ποιότητα υποστήριξης των εργασιών του Ομίλου.

Δίκτυο Καταστημάτων

- Εγκαταστάθηκαν 7.578 Η/Υ με λειτουργικό σύστημα Windows 8.1, 34 Print Servers και 1.182 Scanner Stations.
- Επεκτάθηκε η IP τηλεφωνία σε 348 νέα Καταστήματα που ενσωματώθηκαν στο δίκτυο της Τράπεζας. Μέσω της παρεχόμενης τεχνολογίας, κάθε εργαζόμενος διαθέτει τον προσωπικό του αριθμό κλήσης, παρέχονται αυξημένες δυνατότητες συνεργασίας, ενώ η Τράπεζα επωφελείται σημαντικά μέσω της μείωσης του λειτουργικού κόστους.
- Αναβαθμίσθηκαν οι τηλεπικοινωνιακές γραμμές της Τράπεζας.
- Ενισχύθηκε το δίκτυο ΑΤΜ εγκαθιστώντας δεύτερο ΑΤΜ σε επιλεγμένα σημεία με αυξημένη ανάγκη εξυπηρέτησης (46 νέες εγκαταστάσεις). Παράλληλα, εγκαταστάθηκε νέο λογισμικό με ταυτόχρονη αναβάθμιση εξοπλισμού, το οποίο προσφέρει τη δυνατότητα ενιαίας λειτουργικότητας σε όλα τα ΑΤΜ.
- Λειτουργική αναβάθμιση των ΑΤΜ σε 202 Καταστήματα, προκειμένου να καταστεί εφικτή αφενός η διαχείριση των νέων χαρτονομισμάτων των €10 που διοχετεύτηκαν στην αγορά από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, αφετέρου η διαχείριση των περιπτώσεων πλαστότητας των χαρτονομισμάτων (οδηγία ECB 6).
- Αυξήθηκε σημαντικά το δίκτυο των αυτόματων μηχανημάτων πληρωμών (APS) της Τράπεζας το 2014, διατηρώντας, παράλληλα, υψηλά επίπεδα διαθεσιμότητας. Συγκεκριμένα, εγκαταστάθηκαν 86 νέα APS με ταυτόχρονη λειτουργική αναβάθμιση όλων των μηχανημάτων, προκειμένου να καταστεί εφικτή αφενός η διαχείριση των νέων χαρτονομισμάτων των 10€ που διοχετεύτηκαν στην αγορά από την Κεντρική Ευρωπαϊκή Τράπεζα, αφετέρου η διαχείριση των περιπτώσεων πλαστότητας των χαρτονομισμάτων (οδηγία ECB 6).
- Τέλος, λειτούργησαν 358 αυτόματοι εκτυπωτές βιβλιαρίων στα καταστήματα, γεγονός που βελτίωσε σημαντικά το επίπεδο της παρεχόμενης εξυπηρέτησης στους πελάτες.

Τεχνολογικές Υποδομές Μηχανογραφικών Κέντρων

- Αυξήθηκε ο αριθμός των συστημάτων που υποστηρίζονται από το εφεδρικό Μηχανογραφικό Κέντρο, έτσι ώστε να καλύπτεται το σύνολο των σημαντικών

εφαρμογών της Τράπεζας, διασφαλίζοντας τον απαιτούμενο χρόνο ενεργοποίησης του εφεδρικού κέντρου σε ένα μέγιστο τεσσάρων ωρών.
- Βελτίωση της παρακολούθησης λειτουργίας εφαρμογών (Monitoring) μέσω του εμπλουτισμού των συστημάτων παρακολούθησης των εφαρμογών της Τράπεζας καθώς και της άμεσης ενημέρωσης των διαχειριστών μέσω SMS ή e-mail σε περίπτωση προβλήματος, με συνεπακόλουθη τη βελτίωση της διαθεσιμότητας αυτών.
- Ανάπτυξη νέας υποδομής αντιγράφων ασφαλείας.

Αναβάθμιση Τεχνολογικών Αποδήμων Κεντρικών Υπηρεσιών
- Επεκτάθηκε η χρήση των υπηρεσιών Managed Print Services (MPS) σε όλες τις κεντρικές υπηρεσίες της Τράπεζας, με αποτέλεσμα την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών καθώς και τη σημαντική μείωση του λειτουργικού κόστους.
- Δημιουργήθηκε νέα υποδομή συστημάτων Treasury και μεταφέρθηκε σε νέο κτήριο, καθώς ολοκληρώθηκε η λειτουργική ενοποίηση και ομογενοποίηση, σε όλα τα επίπεδα, των μονάδων που σήμερα απαρτίζουν την οργανωτική μονάδα Piraeus Financial Markets (PFM). Στον εξοπλισμό του νέου κτηρίου χρησιμοποιήθηκαν τεχνολογίες αιχμής για πρώτη φορά στην Ελλάδα, οι οποίες παρέχουν τη μέγιστη ευελιξία και ταχύτητα πληροφόρησης στους χρήστες της PFM.
- Αναβαθμίσθηκαν όλοι οι εξυπηρετητές (servers) σε όλα τα κεντρικά κτήρια καθώς και οι τεχνολογικές υποδομές σε όλα τα κτήρια διοίκησης, με σκοπό την απρόσκοπτη και καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών, χρησιμοποιώντας τεχνολογίες αιχμής (Virtualization & Consolidation).

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Το 2014 ολοκληρώθηκε μία σειρά από έργα και εγκαταστάσεις συστημάτων με στόχο τη μέγιστη δυνατή θωράκιση της ασφάλειας των υποδομών των Πληροφοριακών Συστημάτων της Τράπεζας αλλά και την προστασία των πελατών της.

Έλεγχοι ασφαλείας πληροφοριακών συστημάτων και υποδομών
Στο πλαίσιο ελέγχων της ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων της Τράπεζας και των θυγατρικών εσωτερικού και εξωτερικού, διεκπεραιώθηκε ένα πλήθος περιοδικών και έκτακτων ελέγχων. Συγκεκριμένα, δοκιμές διείσδυσης (penetration tests) και έλεγχοι ανίχνευσης ευπαθειών (vulnerability assessments) διεξήχθησαν επανειλημμένα, τόσο από εξειδικευμένους μηχανικούς της Τράπεζας όσο και από συμβεβλημένους εξωτερικούς συνεργάτες, στις εφαρμογές Ηλεκτρονικής Τραπεζικής, σε πληροφοριακούς ιστότοπους του Ομίλου, καθώς και σε διάφορες εφαρμογές, εξυπηρετητές και βάσεις δεδομένων.

Βελτιστοποίηση υφισταμένων και εγκατάσταση νέων συστημάτων ασφάλειας
Με δεδομένες τις διαρκώς εξελισσόμενες απαιτήσεις των θεμάτων ασφάλειας συστημάτων και δεδομένων, πραγματοποιήθηκε επαναξιολόγηση των υπαρχόντων συστημάτων ασφάλειας, ανασχεδιασμός και βελτιστοποίηση του παρεχόμενου επιπέδου προστασίας. Επιπλέον, αξιοποιήθηκαν συστήματα ασφάλειας των συγχωνευμένων Τραπεζών με την ενεργοποίηση και ένταξή τους στο παραγωγικό περιβάλλον της Τράπεζας. Στα προαναφερόμενα πλαίσια, η Τράπεζα προέβη στην επιλογή συστήματος Διαχείρισης Κινητών Συσκευών (Mobile Device Management). Η εγκατάστασή του ολοκληρώθηκε εντός του 2014 και βρίσκεται σε εξέλιξη η πιλοτική λειτουργία του με επιλεγμένους χρήστες.

Πιστοποίηση κατά PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard)
Μετά από επαναξιολόγηση από εξειδικευμένη εταιρεία, η Τράπεζα πιστοποιήθηκε για τέταρτη συνεχή χρονιά κατά το διεθνές πρότυπο PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), που αφορά την ασφάλεια την αποθήκευση, τη διακίνηση και την επεξεργασία των δεδομένων ηλεκτρονικών συναλλαγών που διεκπεραιώνονται μέσω καρτών (πιστωτικών και χρεωστικών).

Η συγκεκριμένη πιστοποίηση αποτελεί αναγνωρισμένο πρότυπο και υποχρέωση συμμόρφωσης από όλους τους εμπλεκόμενους με τη διαχείριση δεδομένων καρτών, όπως εμπόρους, χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, οργανισμούς ή εταιρείες. Μέσω αυτής, παρέχονται επιπλέον επίπεδα διασφάλισης και εμπιστοσύνης προς τους πελάτες, τους μετόχους και τους συνεργάτες της Τράπεζας.

Πιστοποίηση κατά ISO/IEC 27001 του μηχανογραφικού κέντρου
Η Τράπεζα επαναπιστοποιήθηκε κατά το διεθνές αναγνωρισμένο πρότυπο ISO/IEC 27001 για το σύνολο των λειτουργιών που αφορούν την ασφάλεια, διαχείριση και λειτουργία του νέου Μηχανογραφικού Κέντρου του Ομίλου στην Αθήνα. Σημειώνεται ότι η Τράπεζα λαμβάνει την πιστοποίηση αυτή κάθε χρόνο, από το 2010.

Η συγκεκριμένη πιστοποίηση αποτελεί ένα διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο με το οποίο επιχειρήσεις και οργανισμοί πιστοποιούν τα εγκατεστημένα Συστήματα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών και το οποίο καλύπτει το ευρύτερο πλαίσιο σχεδιασμού, υλοποίησης, διαχείρισης και λειτουργίας διαδικασιών και μέτρων ασφάλειας πληροφοριών. Η πιστοποίηση αυτή προσδίδει επιπλέον επίπεδα διασφάλισης και εμπιστοσύνης προς τους πελάτες και τους μετόχους της Τράπεζας.

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ

Σε εφαρμογή της στρατηγικής επιλογής κεντροποίησης της λειτουργίας των συστημάτων των θυγατρικών εξωτερικού, υλοποιήθηκε το 2014 μία σειρά από έργα με στόχο τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών αλλά και την εναρμόνιση του τρόπου λειτουργίας των θυγατρικών τραπεζών και μονάδων (Piraeus Bank Romania, Piraeus Bank Bulgaria, Piraeus Bank Cyprus, Tirana Bank, Piraeus Bank Egypt, Piraeus Bank Beograd, Piraeus Bank Ukraine, κατάστημα Φρανκφούρτης) με τα πρότυπα του Ομίλου.

ΚΙΝΗΣΗ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

Οι σημαντικότερες προκλήσεις της Τράπεζας για το 2014 στον τομέα της Κίνησης Κεφαλαίων ήταν η αφομοίωση του ανθρώπινου δυναμικού που υποδέχθηκε η Τράπεζα από τις συγχωνευμένες τράπεζες, η ένταξή του στην κουλτούρα του Ομίλου Πειραιώς και, παράλληλα, η πλήρης αξιοποίηση και ενίσχυση των συνεργασιών που είχαν τα δίκτυα των ενοποιημένων τραπεζών. Πραγματοποιήθηκαν στοχευμένες ενέργειες προς δύο κατευθύνσεις:

- Η πρώτη αφορούσε την εσωτερική αναδιοργάνωση, μέσα από την απλούστευση των διαδικασιών και την αποδοτικότερη εσωτερική λειτουργία, ώστε αφενός να εξασφαλισθεί η απαιτούμενη ευελιξία και η μείωση του διαχειριστικού κόστους, αφετέρου δε να βελτιωθεί ο βαθμός ικανοποίησης των πελατών. Ο βαθμός αυτοματοποίησης (STP rate) των εξερχομένων πληρωμών της Τράπεζας άγγιξε το 99%, ενώ αντίστοιχα υψηλός ήταν και ο αριθμός των εισερχόμενων πληρωμών που διαχειρίζονται αυτόματα από τα συστήματα πληρωμών της Τράπεζας, χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση, που ξεπέρασε το 85%, παρουσιάζοντας αύξηση 2% έναντι του 2013.

- Η δεύτερη κατεύθυνση αφορούσε τους πελάτες και τις υπηρεσίες της Κίνησης Κεφαλαίων. Ο σχεδιασμός προωθητικών ενεργειών, σε συνδυασμό με συντονισμένες προσπάθειες προσέλκυσης νέας πελατείας, αποτυπώθηκε σαφώς στην κερδοφορία της μονάδας, που παρουσίασε αύξηση ξεπερνώντας τα €28,7 εκατ. Αντίστοιχη ήταν και η αύξηση των εργασιών κατά 67%, ενώ η πελατειακή βάση αυξήθηκε κατά 46%.

Την πρώτη θέση στις προτιμήσεις των πελατών για την εκτέλεση εμβασμάτων κατέκτησε για άλλη μια χρονιά η ηλεκτρονική τραπεζική (winbank) της Τράπεζας Πειραιώς, σε ποσοστό 79%, με το υπόλοιπο 21% των πελατών μας να προτιμά το δίκτυο των καταστημάτων για την εξυπηρέτησή του.

Η συνεχιζόμενη κρίση τροποποίησε σημαντικά και τα συναλλακτικά ήθη, με αποτέλεσμα να υπάρξει αναβίωση της χρήσης των συναλλαγματικών ως μέσου πληρωμής. Η Τράπεζα Πειραιώς δημιούργησε μια ολοκληρωμένη υπηρεσία Διαχείρισης Συναλλαγματικών προς είσπραξη, προσφέροντας ασφάλεια, ολοκληρωμένη διαχείριση και εξυπηρέτηση στους πελάτες, με αποτέλεσμα την αύξηση των τεμαχίων εισαγωγής κατά 24% και των αντίστοιχων εσόδων κατά 47% σε σχέση με το 2013.

Διαχείριση Χρηματικού
Οι διακυμάνσεις στη ζήτηση μετρητών από την αγορά συνεχίσθηκαν και το 2014. Παρόλα αυτά, η αναδιοργάνωση των εργασιών των Κέντρων Διαχείρισης Χρηματικού της Τράπεζας, η βελτιστοποίηση των υποδομών και η μηχανογράφηση των εργασιών που ολοκληρώθηκαν το προηγούμενο έτος απέδωσαν τόσο στη μείωση του κόστους λειτουργίας όσο και στην αύξηση της επιχειρησιακής ικανότητας της Τράπεζας. Το αποτέλεσμα ήταν η περαιτέρω μείωση του κόστους χρηματαποστολών κατά 10% και η διαχείριση 40% μεγαλύτερων όγκων χρηματικού χωρίς μεταβολές στο ανθρώπινο δυναμικό.

Στην κατεύθυνση της βελτιστοποίησης του κύκλου διαχείρισης των μετρητών, διαμορφώθηκε δέσμη ενεργειών (εντατικοποίηση ανακύκλωσης χρηματικού, συνδυαστικές χρηματαποστολές κ.ά.) που αναμένεται να δώσουν άμεσα τη δυνατότητα στην Τράπεζα να συμπιέσει περαιτέρω τα κόστη της σε σχέση με τις χρηματαποστολές και το λιμνάζον χρήμα.

Υπηρεσίες Χρηματικού (Cash Services)
Το 2014, το πλήθος των πελατειακών σχέσεων για υπηρεσίες διαχείρισης χρηματικού προσαυξήθηκε κατά 22%. Ταυτόχρονα, ο όγκος των μετρητών που διαχειρίστηκαν οι Υπηρεσίες Χρηματικού της Τράπεζας για λογαριασμό των πελατών της αυξήθηκε κατά το εντυπωσιακό ποσοστό του 65%. Εξίσου θεαματική ήταν και η αύξηση των συνολικών εσόδων από υπηρεσίες διαχείρισης χρηματικού κατά 115%, προσεγγίζοντας πλέον τα €1,2 εκατ.

Οι αποδόσεις αυτές οφείλονται τόσο στην αύξηση των εργασιών παραδοσιακού χρηματικού όσο και στην πλήρη εφαρμογή της νέας εξειδικευμένης και καινοτόμου υπηρεσίας διαχείρισης χρηματικού “Bank in Office”. Η τελευταία αποτελεί μια υπηρεσία υψηλής προστιθέμενης αξίας προς τους πελάτες που στοχεύει στην απλοποίηση του κυκλώματος του φυσικού χρήματος και στην ενίσχυση της φυσικής ασφάλειας.

Κεντροποιημένες Εργασίες Υποστήριξης
Κατά το 2014 συνεχίστηκε η τάση που δημιουργήθηκε το προηγούμενο έτος με ιδιαίτερα υψηλούς όγκους συναλλαγών, όπως προέκυψαν από τις συγχωνεύσεις των τραπεζών,

κυρίως όμως από τη συνεχιζόμενη αύξηση των κατασχετηρίων και των αιτήσεων για νομιμοποιήσεις κληρονόμων.

Για την αντιμετώπιση των όγκων αυτών, η Τράπεζα προχώρησε σε ανάπτυξη εφαρμογής για την ηλεκτρονική διαχείριση των εργασιών των κατασχετηρίων, επενδύοντας στο έργο ιδιαίτερα σημαντικούς πόρους. Από τις αρχές του έτους ξεκίνησε η μαζική μετάπτωση των κατά τόπους ΔΟΥ στο κύκλωμα του ηλεκτρονικού κατασχετηρίου, με ταυτόχρονη διατήρηση της αυξητικής τάσης του όγκου των κατασχετηρίων (41% σε ετήσια βάση). Μετά την αρχική φάση προσαρμογής, το ποσοστό των ηλεκτρονικών κατασχετηρίων κινείται στο εύρος 60% έως 70% επί του συνολικού αριθμού οφειλετών προς επεξεργασία, σε μηνιαία βάση. Το έργο βρίσκεται σε εξέλιξη, τόσο από πλευράς Τράπεζας όσο και από πλευράς Δημοσίου, καθώς το κύκλωμα του ηλεκτρονικού κατασχετηρίου πρέπει να αναπτυχθεί περαιτέρω ώστε να καλύψει πλήρως όλο τον κύκλο ζωής ενός κατασχετηρίου.

ΘΕΜΑΤΟΦΥΛΑΚΗ

Η παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών μετασυναλλακτικής δραστηριότητας (post trading, Securities Services) προσδίδει στη Θεματοφυλακή της Τράπεζας ηγετικό ρόλο στην εγχώρια αγορά, ο οποίος ενισχύθηκε περαιτέρω με την επιτυχημένη ενσωμάτωση των εργασιών της πρώην Geniki Bank τον Νοέμβριο 2014.

Η μακρόχρονη εμπειρία και εξειδίκευση του ανθρώπινου δυναμικού και η χρήση σύγχρονων και αυτοματοποιημένων πληροφοριακών συστημάτων αποτελούν καθοριστικούς παράγοντες για την επιτυχημένη ανταπόκριση της Θεματοφυλακής στις προκλήσεις που προκύπτουν από το συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον, τόσο της ελληνικής όσο και των διεθνών κεφαλαιαγορών.

Παρά τις δύσκολες οικονομικές συνθήκες, η Τράπεζα διεύρυνε την πελατειακή της βάση σε όλες τις κατηγορίες, ιδιαίτερα σε Έλληνες και ξένους θεσμικούς επενδυτές. Παρέμεινε σταθερή στις αρχές της, με στόχο αφενός την άρτια εξυπηρέτηση των θεσμικών και ιδιωτών πελατών της και αφετέρου την αύξηση της κερδοφορίας με ταυτόχρονο έλεγχο του αναλαμβανόμενου κινδύνου.

Στο πλαίσιο αυτό και για δωδέκατη συνεχή χρονιά, η Τράπεζα βραβεύθηκε από το περιοδικό “Global Custodian” ως “Top Rated Θεματοφύλακας για Εγχώριους, Ξένους και Διεθνώς Διακεκριμένους Θεσμικούς Επενδυτές” λαμβάνοντας κορυφαία θέση στη σχετική κατάταξη.

Με σταθερή προσήλωση στην παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών, η Τράπεζα παραμένει σε εγρήγορση και εστιάζει στη βελτιστοποίηση των συστημάτων και διαδικασιών και στην ανάπτυξη του φάσματος των εργασιών και συνεργασιών της Θεματοφυλακής.

ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

Το 2014, η Οργάνωση υλοποίησε σημαντικά έργα που προέκυψαν από τους στρατηγικούς στόχους της Τράπεζας Πειραιώς, κυρίως όσον αφορά την αναδιάρθρωση του δανειακού χαρτοφυλακίου και των δανειακών διαδικασιών (ειδικότερα, την οργάνωση των μονάδων αυτών καθώς και των συστημάτων και διαδικασιών ρύθμισης επισφαλών δανείων) και την ανάπτυξη εξειδικευμένων προϊόντων και υπηρεσιών προς τους αγρότες. Οι αλλαγές

του θεσμικού πλαισίου σε ευρωπαϊκό επίπεδο, επίσης, υπαγόρευσαν σειρά εργασιών που απορρόφησαν σημαντική προσπάθεια. Τέλος, καθώς οι μεγάλες αλλαγές που προέκυψαν από τις συγχωνεύσεις στην πελατεία και τις συναλλακτικές της συνήθειες, όπως και οι διαφορετικές εμπειρίες του προσωπικού των καταστημάτων, αποτέλεσαν έναυσμα και ευκαιρία για ποικίλα έργα βελτίωσης του τρόπου λειτουργίας των καταστημάτων και της συναλλακτικής εμπειρίας των Πελατών. Στο ίδιο πλαίσιο, ολοκληρώθηκαν έργα που προέκυψαν από τις συγχωνεύσεις του 2013, ενώ στο Β΄ εξάμηνο πραγματοποιήθηκε η συγχώνευση της Γενικής Τράπεζας.

ΑΝΑΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΟΥ ΔΑΝΕΙΑΚΟΥ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΨΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Ακολουθώντας τον στρατηγικό σχεδιασμό της Τράπεζας, ανακοινώθηκε το νέο Εγχειρίδιο Πιστωτικής Πολιτικής και Πρακτικής, με το οποίο δημιουργήθηκαν οι νέες μονάδες διαχείρισης ρυθμίσεων (RBU) ανά είδος πίστωσης/δανείου. Η Οργάνωση προχώρησε στην ανάπτυξη συστημάτων και διαδικασιών για τη λειτουργία των μονάδων RBU, στην ανακατανομή των πιστωτικών φακέλων καθώς και στην εκπαίδευση χρηστών των νέων συστημάτων. Αυτοματοποιήθηκαν στην εφαρμογή VELTI BMP οι διαδικασίες υλοποίησης προεγκεκριμένων ρυθμίσεων στεγαστικών δανείων των συγχωνευμένων Τραπεζών (πρώην ATEbank, Τράπεζα Κύπρου, CPB και Millennium). Αναπτύχθηκαν στο δανειακό σύστημα LOS οι διαδικασίες υποβολής αιτημάτων συνεργασίας και position πιστούχων για τις μικρές, μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις καθώς και για τα ενιαία μακροπρόθεσμα δάνεια αγροτών ΕΜΑΔΑ. Αναπτύχθηκαν οι απαραίτητες υποδομές για την εναρμόνιση της Τράπεζας με την ΕΕ 42 για τις ρυθμίσεις και αναδιαρθρώσεις δανείων και με τον Κώδικα Δεοντολογίας που αφορά τους δανειολήπτες.

Αντίστοιχα, αναπτύχθηκαν οι απαραίτητες υποδομές και διαδικασίες στο πλαίσιο του Ν. 4307/2014 για τις ρυθμίσεις οφειλών σε οριστική καθυστέρηση μικρών επιχειρήσεων και επαγγελματιών, καθώς και στο πλαίσιο του προγράμματος αναστολής καταβολής δόσεων δανείων εγγυημένων από το Ελληνικό Δημόσιο.

Συνεχίστηκαν επίσης τα έργα βελτίωσης του συστήματος Καλυμμάτων και Εξασφαλίσεων CSS, ενώ υλοποιήθηκαν πολλές δράσεις μεταφοράς και μηχανογράφησης των ασφαλιστηρίων Πυρός-Σεισμού και Ζωής-ΜΟΑ Ενυπόθηκων Δανείων από τις συγχωνευμένες Τράπεζες (πρώην CPB, πρώην ATEbank, πρώην Millennium Bank), με στόχο την καλύτερη παρακολούθησή τους και τη σύνδεσή τους με δανειακούς λογαριασμούς εξυπηρέτησης.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΗΣ ΠΡΩΤΟΓΕΝΟΥΣ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

Στο πλαίσιο της συστηματικής στήριξης της πρωτογενούς αγροτικής παραγωγής, η Οργάνωση ανέλαβε πληθώρα έργων με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση των αγροτών πελατών της. Έτσι, η Οργάνωση υλοποίησε στα δανειακά συστήματα της Τράπεζας περίπου 120 συμβάσεις Συμβολαιακής Καλλιέργειας, ενώ επικαιροποίησε τις σχετικές διαδικασίες. Επίσης, αναβαθμίστηκε στο LOS η αυτοματοποιημένη διαδικασία για την ανανέωση των ΑΔΑ στα Καταστήματα με εμπλουτισμό της πληροφόρησης που παρέχουν οι αιτήσεις στα Εγκριτικά Κέντρα, αυτοματοποίηση της αξιολόγησης (σε πιλοτική εφαρμογή) και της εκτύπωσης και υπογραφή συμβατικών εγγράφων στο Κατάστημα. Αναπτύχθηκε επίσης λειτουργικότητα για τη διαχείριση Ταμειακών Διευκολύνσεων/Προκαταβολών προς Αγρότες.

Επίσης, υλοποιήθηκαν έργα στο πελατοκεντρικό σύστημα ICE για τον χαρακτηρισμό των πελατών που είναι αγρότες και την εμφάνιση των στοιχείων επιχορηγήσεων που τους αφορούν στο χαρτοφυλάκιο προϊόντων τους. Τροποποιήθηκε η λειτουργικότητα της εκτύπωσης στο βιβλιάριο καταθέσεων, ώστε να εμφανίζονται αναλυτικά οι περιγραφές συναλλαγών που

αφορούν τους αγρότες, και ολοκληρώθηκαν βελτιώσεις στις ταμειακές συναλλαγές είσπραξης εισφορών και ρύθμισης εισφορών ΟΓΑ/ΕΛΓΑ και πληρωμών ΟΠΕΚΕΠΕ.

Τον Σεπτέμβριο του 2014 ολοκληρώθηκε με επιτυχία ο ετήσιος επανέλεγχος του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) κατά ΕΝ ISO 9001 για τις εργασίες του Αγροτικού Τομέα (Επιδοτήσεις και Πρόωρη Συνταξιοδότηση Αγροτών), κατόπιν διενέργειας ελέγχου από τον ανεξάρτητο φορέα TUV Hellas.

ΑΝΑΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ

Το 2014 συνεχίστηκε το πρόγραμμα εξορθολογισμού του δικτύου καταστημάτων της ενοποιημένης Τράπεζας, με στόχο την επίτευξη οικονομιών κλίμακας και την αξιοποίηση των ιδιόκτητων κτηρίων καταστημάτων. Η Οργάνωση ανέλαβε τον συντονισμό των εργασιών που απαιτήθηκαν για την παύση λειτουργίας 177 καταστημάτων και την υποδοχή των εργασιών τους από γειτονικά καταστήματα, τη μεταστέγαση 29 καταστημάτων, τη μετονομασία 5 καταστημάτων και τη φυσική ή/και μηχανογραφική μεταφορά θυρίδων σε 76 περιπτώσεις. Επίσης, συντόνισε τις απαραίτητες εργασίες για την έναρξη λειτουργίας τριών νέων καταστημάτων. Τέλος, συντόνισε τη διαδικασία της παύσης λειτουργίας καταστημάτων της πρώην Geniki Bank στο πλαίσιο της συγχώνευσης.

ΑΝΑΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

Η Οργάνωση εστίασε στην αναδιοργάνωση της εγκριτικής διαδικασίας για δανειακά προϊόντα ιδιωτών, με στόχο την απλοποίηση και επιτάχυνσή τους. Σε συνέχεια της σχετικής μελέτης υλοποιήθηκε πλήθος έργων ανάπτυξης υποδομής στην εφαρμογή VELTI (νέα αυτοματοποιημένη ροή για τα προϊόντα καρτών, αυτοματοποίηση της αξιολόγησης αιτήσεων για καταναλωτικά δάνεια/πιστωτικές κάρτες, ψηφιοποίηση δικαιολογητικών, αυτοματοποίηση συμβάσεων και πρόσθετων πράξεων, υλοποίηση διττού ελέγχου στην εκταμίευση καταναλωτικών δανείων κ.λπ.). Απλοποιήθηκε επίσης η διαδικασία εγγυητικών επιστολών ιδιωτών. Στο ίδιο πλαίσιο, ολοκληρώθηκαν η μελέτη, η ανάπτυξη και η πιλοτική εφαρμογή της ενιαίας βάσης διαχείρισης ακινήτων (Geobanking), μέσω της οποίας θα γίνεται η διαχείριση των ενυπόθηκων ακινήτων και η διαχείριση του τεχνικού τους ελέγχου.

Επίσης, αυτοματοποιήθηκε η διαδικασία διαχείρισης του τιμολογίου και των εξαιρέσεων από αυτό. Το τιμολόγιο προμηθειών και εξόδων της Τράπεζας επαναδομήθηκε και παραμετροποιήθηκε στη νέα εφαρμογή, η οποία είναι διαθέσιμη μέσω του πελατοκεντρικού συστήματος ICE. Αναπτύχθηκε διαδικασία workflow για την έγκριση εκπτώσεων και τη δημιουργία τιμολογιακού προφίλ ανά πελάτη, σύμφωνα πάντα με τη σχετική Πολιτική της Τράπεζας. Στη συνέχεια, ξεκίνησε η διασύνδεση των συστημάτων της Τράπεζας με τη νέα εφαρμογή, με σκοπό σταδιακά να αυτοματοποιηθούν όλες οι εισπράξεις προμηθειών στη διάρκεια των συναλλαγών των πελατών. Τέλος, αναπτύχθηκε αναφορά εισπράξεων και αντιλογισμών χειροκίνητων προμηθειών.

Σημαντικό έργο αποτέλεσε επίσης η δημιουργία μιας ενιαίας διαδικασίας παροχής στοιχείων για προϊόντα συγχωνευμένων τραπεζών. Στο πλαίσιο του έργου αναπτύχθηκε υποδομή για την αναζήτηση από το κατάστημα και παράδοση στους πελάτες στοιχείων (π.χ. statements) για προϊόντα συγχωνευμένων τραπεζών. Αντίστοιχα, επικαιροποιήθηκε η αυτοματοποιημένη διαδικασία διαχείρισης και ανάκτησης αρχειοθετημένων εγγράφων (APPIAN) από τις διάφορες

αποθήκες και τα αρχεία των συγχωνευμένων τραπεζών. Τέλος, επικαιροποιήθηκε η αυτοματοποιημένη διαδικασία για τη διαχείριση παραπόνων Πελατών και εμπλουτίστηκε με οδηγίες για την άμεση απάντηση στους πελάτες για συγκεκριμένες κατηγορίες αιτημάτων.

Επιπροσθέτως, η Οργάνωση επικεντρώθηκε στη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών που πραγματοποιούν ταμειακές συναλλαγές στο κατάστημα, μέσω της αξιοποίησης νέων τεχνολογικών δυνατοτήτων. Στο πλαίσιο αυτό, αναπτύχθηκαν στο σύστημα ταμειακών συναλλαγών Cashier πάνω από 90 νέες άμεσες πληρωμές λογαριασμών οργανισμών και φόρων και 20 πληρωμές μέσω Dias Direct Debit για πάγιες εντολές. Καθώς διαπιστώθηκε ότι οι πληρωμές λογαριασμών αποτελούν μία από τις πολυπληθέστερες κατηγορίες συναλλαγών, για τις 12 συνηθέστερες πληρωμές υλοποιήθηκε πιλοτικά η ανάγνωση των στοιχείων λογαριασμού μέσω barcode reader, η οποία ισχύει σε περίπου 450 καταστήματα. Επίσης, δόθηκε συστημικά η δυνατότητα στους πελάτες να χαρακτηρίζουν τους λογαριασμούς του με ειδική επωνυμία (short name), ώστε να προσδιορίζεται ευκολότερα ο κατάλληλος λογαριασμός στη διάρκεια των συναλλαγών. Τέλος, η νέα λειτουργικότητα "ICE Search" στο σύστημα συναλλαγών Cashier επιτρέπει στους Ταμίες την άμεση και ταχύτατη αναζήτηση των στοιχείων ή/και των προϊόντων των πελατών που εξυπηρετούν, χωρίς να χρειάζεται προηγηθεί η διασύνδεση με το ICE. Για την καλύτερη εξυπηρέτηση της αυξημένης ροής των Πελατών στα ταμεία, υλοποιήθηκε μελέτη και έγινε εγκατάσταση συστήματος διαχείρισης της ουράς αναμονής Nemo q σε 130 καταστήματα.

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΘΕΣΜΙΚΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΥ ΤΟΥ ΚΡΑΤΙΚΟΥ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ

Στο επίπεδο του διεθνούς θεσμικού πλαισίου, η Οργάνωση συντόνισε και υλοποίησε τροποποιήσεις στις διαδικασίες Ανοίγματος Πελάτη και Λογαριασμού, με σκοπό την εναρμόνιση με το FATCA, για την πρόληψη της φοροαποφυγής προσώπων που είναι φορολογικά υπόχρεα στις ΗΠΑ, αλλά τηρούν τραπεζικούς λογαριασμούς και επενδυτικά προϊόντα σε χρηματοπιστωτικά ιδρύματα σε χώρες εκτός των ΗΠΑ. Επίσης, προχώρησε σε τροποποιήσεις διαδικασιών και συστημάτων (Equation, Payroll, Payall) για την εναρμόνιση με τον Κοινοτικό Κανονισμό 260/2012 – SEPA, όσον αφορά την πληρότητα της πληροφόρησης στις εφαρμογές πληρωμών (αποκλειστική χρήση IBAN, πρότυπο ISO 20022 XML). Τέλος, υλοποιήθηκαν αλλαγές στα δανειακά συστήματα της Τράπεζας και στο πελατοκεντρικό σύστημα ICE, ώστε να επισημαίνονται οι πιστούχοι που χαρακτηρίζονται ως Συνδεδεμένοι Πιστούχοι (Connected Borrowers), ενώ τροποποιήθηκαν σχετικά οι διαδικασίες των προϊόντων πιστοδοτήσεων και αναπτύχθηκαν οι απαραίτητες αναφορές παρακολούθησης.

Σημαντικές θεσμικές αλλαγές αφορούν την επενδυτική και ασφαλιστική δραστηριότητα. Συγκεκριμένα, η Οργάνωση ανέλαβε την υλοποίηση των απαραίτητων έργων για την εφαρμογή του νέου θεσμικού πλαισίου της δευτερογενούς αγοράς ομολόγων-παραγώγων, ενώ μερίμνησε για την αλλαγή στον τρόπο εκκαθάρισης των χρηματιστηριακών συναλλαγών. Επίσης, υλοποίησε τα έργα συμμόρφωσης με τον Ν. 4261/2014 για τις αλλαγές στον τρόπο υποχρεωτικής ασφάλισης των αυτοκινήτων, την ΠΕΕΤ/ΤτΕ 31/30.0.2013 για τη συμπλήρωση του Εντύπου Αναγκών Πελάτη πριν από τη σύναψη οποιασδήποτε σύμβασης για ασφαλιστικό προϊόν και την ΠΕΕΤ/ΤτΕ 16/21.5.2013 για την αναγραφή του επιπέδου πιστοποίησης του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή για την πώληση ασφαλιστικών προϊόντων.

Ο εκσυγχρονισμός του κρατικού μηχανισμού και η φορολογική μεταρρύθμιση υπαγόρευσαν επίσης πληθώρα έργων, όπως η απόδοση ποσών σε αδρανείς καταθετικούς λογαριασμούς στο Κράτος, η προσαρμογή προϊόντων και διαδικασιών στον Νέο Κώδικα Φορολογίας

Εισοδήματος (Ν. 4172/2013), η αυτοματοποίηση του μητρώου λογαριασμών και η επανάληψη ή ένταξη νέων προγραμμάτων φυσικής απογραφής συνταξιούχων και επιδοματιούχων. Η Οργάνωση εμπλούτισε επίσης δραστικά την αυτοματοποιημένη διαδικασία διαχείρισης φυσικών και ηλεκτρονικών κατασχετηρίων, με στόχο την ταχύτερη επεξεργασία των εισερχόμενων κατασχετηρίων, λαμβάνοντας υπόψη τις ρυθμίσεις για τον ορισμό Ακατάσχετου Λογαριασμού έναντι Δημοσίου και λοιπών ΝΠΔΔ, το ακατάσχετο ποσό μισθοδοσίας και την προστασία του κοινωνικού μερίσματος από κατάσχεση. Συνεργάστηκε δε με την ΔΗΛΕΔ για την αυτοματοποίηση της ενημέρωσης της Τράπεζας από τη Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΔΗΛΕΔ) για λογαριασμούς που ορίζονται ως ακατάσχετοι μέσω του TAXISnet.

Τέλος, η Οργάνωση συμμετείχε στην υλοποίηση των υποδομών για την εφαρμογή τόσο του νέου Κώδικα Δεοντολογίας των Τραπεζών, σύμφωνα με τον Ν. 4224/2013 που τέθηκε σε ισχύ από 1.1.2015, όσο και για την εφαρμογή του Ν. 4307/2014 για τις ρυθμίσεις δανείων μικρών επιχειρήσεων και επαγγελματιών.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΣΥΓΧΩΝΕΥΣΕΙΣ

Σε συνέχεια της συγχώνευσης των πρώην ATEbank, Τράπεζα Κύπρου, Λαϊκή Τράπεζα και Millenium Bank που είχε ολοκληρωθεί το 2013, η Οργάνωση υλοποίησε πληθώρα έργων βελτίωσης και εσωτερικής αναδιοργάνωσης. Συγκεκριμένα, συνέχισε τις μοναδικοποιήσεις στοιχείων για Πελάτες που εμφανίζονταν με πολλαπλά CRS στα συστήματα της Τράπεζας (περίπου 600 χιλ. μοναδικοποιήσεις φυσικών προσώπων). Επίσης, ολοκληρώθηκαν τα έργα ψηφιοποίησης συμβάσεων δανείων των συγχωνευμένων τραπεζών, ενώ ξεκίνησε ψηφιοποίηση των ταμειακών παραστατικών, ώστε τα έγγραφα να είναι άμεσα διαθέσιμα σε ηλεκτρονική μορφή. Ολοκληρώθηκε το έργο μεταφοράς αρχείων από Καταστήματα και Κεντρικές Μονάδες στις Αποθήκες της Τράπεζας και συνεχίστηκε η συνεργασία με το Πολιτιστικό Ίδρυμα Ομίλου Πειραιώς (ΠΙΟΠ) για τον εντοπισμό αρχείων ιστορικής αξίας. Αναπτύχθηκαν διαδικασίας και δόθηκαν οδηγίες για την εξυπηρέτηση των Πελατών για προϊόντα που είχαν στις συγχωνευμένες τράπεζες (π.χ. χορήγηση επιστολών και άρση υποθηκών για εξοφλημένα δάνεια, εγγυητικές επιστολές έκδοσης συγχωνευμένων τραπεζών κ.λπ.), ενώ συνεχίστηκε η υποστήριξη του εκκαθαριστή της πρώην ATEbank.

Τέλος, κατά το β΄ εξάμηνο του 2014, σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε η λειτουργική συγχώνευση της Γενικής Τράπεζας. Στο πλαίσιο αυτό, η Οργάνωση μελέτησε τα διαθέσιμα στοιχεία πελατών και λογαριασμών και μερίμνησε για τη μετάπτωσή τους στο πελατοκεντρικό σύστημα ICE, προχωρώντας στις απαραίτητες μοναδικοποιήσεις κοινών πελατών. Διερεύνησε το χαρτοφυλάκιο προϊόντων της πρώην Geniki Bank και το μεταβίβασε στο χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας Πειραιώς. Επικαιροποίησε το εκπαιδευτικό υλικό με βάση το οποίο εκπαιδεύτηκαν οι χρήστες της πρώην Geniki Bank στα συστήματα της Τράπεζας Πειραιώς. Ανέπτυξε οδηγίες προς τα καταστήματα για την αποτελεσματική προετοιμασία για τη συγχώνευση και συντόνισε τη μετακίνηση/κλείσιμο όσων καταστημάτων και θυρίδων της πρώην Geniki Bank δεν διατηρήθηκαν. Τέλος, υλοποίησε τον έλεγχο καλής λειτουργίας κατόπιν της συγχωνεύσεως και παρείχε υποστήριξη στους νέους χρήστες.

ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΘΥΓΑΤΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Με βάση το στρατηγικό της σχέδιο, το 2014 ενσωματώθηκαν στην Τράπεζα Πειραιώς οι δραστηριότητες των θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου Πειραιώς ΑΕΔΑΚ, Πειραιώς ΑΕΠΕΥ και Πειραιώς Wealth Management ΑΕΠΕΥ Η Οργάνωση κατέγραψε τις προδιαγραφές ανάπτυξης της εφαρμογής μέσω της οποίας εκτελούνται πλέον οι χρηματιστηριακές εντολές από την Τράπεζα Πειραιώς ως Μέλος Διαπραγμάτευσης του Χρηματιστηρίου Αθηνών και προχώρησε

στον έλεγχο καλής λειτουργίας της εφαρμογής και στην καταγραφή σχετικών οδηγιών. Σχεδίασε και συμμετείχε στην υλοποίηση της μετάπτωσης 165 Αμοιβαίων Κεφαλαίων από την Πειραιώς ΑΕΔΑΚ στην Τράπεζα Πειραιώς. Τέλος, συντόνισε το έργο συγχώνευσης της Πειραιώς Wealth Management ΑΕΠΕΥ και συμμετείχε στον σχεδιασμό των απαραίτητων λογιστικών άρθρων και στην ανάπτυξη της εφαρμογής δευτερογενούς αγοράς ομολόγων που χρησιμοποιείται πλέον από το Treasury της Τράπεζας Πειραιώς.

ΝΕΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Η Οργάνωση κατέγραψε προδιαγραφές ανάπτυξης εφαρμογών, ανέλαβε τον έλεγχο καλής λειτουργίας και ανέπτυξε διαδικασίες και οδηγίες για το δίκτυο Καταστημάτων για πλήθος νέων προϊόντων και υπηρεσιών που πρότεινε στους Πελάτες της η Τράπεζα Πειραιώς το 2014, όπως προθεσμιακές καταθέσεις («Επιβράβευση», «Στα μέτρα σου»), επενδυτικές υπηρεσίες (Piraeus Multi Selection, Αγοραστική Δύναμη), κάρτες (ΑΒ χρεωστική, πιστωτική και pre-paid κάρτες, Piraeus Deposit Card) και ασφαλιστικά προϊόντα (Λύσεις, Υγείας Gold, ΠΕΙΡΑΙΩΣ Family Assistance, Secure Wallet, Dental Care). Επίσης, υλοποίησε σε συνεργασία με τη ΔΙΑΣ τη νέα υπηρεσία πληρωμών DCT Online, με την οποία οι οργανισμοί για τους οποίους γίνονται πληρωμές λαμβάνουν άμεση ενημέρωση γι' αυτές. Στην υπηρεσία εντάχθηκαν το 2014 τέσσερις οργανισμοί. Παράλληλα, η Οργάνωση συμμετείχε στην ανάπτυξη της υπηρεσίας Easy Pay Point Agent για την πληρωμή λογαριασμών μέσω pos σε επιλεγμένα σημεία λιανικής πώλησης, αναλαμβάνοντας την παραμετροποίηση των συστημάτων πληρωμών και την αυτοματοποίηση της εγκριτικής διαδικασίας στην εφαρμογή ΑΡΡΙΑΝ. Τέλος, η Οργάνωση κατέγραψε τις απαραίτητες υλοποιήσεις σε συστήματα και αυτοματοποιημένες διαδικασίες για την υποστήριξη των ευρωπαϊκών αναπτυξιακών προγραμμάτων ΕΣΠΑ, ΤΕΠΙΧ, JESSICA και JEREMIE.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΙΣΤΟΔΟΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΔΙΑΡΘΡΩΣΕΩΝ

Η διευρυμένη πελατειακή βάση που προέκυψε μετά τη συγχώνευση 6 τραπεζών ήταν μία μεγάλη πρόκληση, η οποία διαμόρφωσε το πλάνο δράσης της Διαχείρισης Πιστοδοτήσεων και Αναδιαρθρώσεων για το 2014.

Στο πλαίσιο της καλύτερης και αποδοτικότερης οργάνωσης και λειτουργίας της Τράπεζας, μετά την ολοκλήρωση των ενοποιήσεων των 6 τραπεζών, η Διαχείριση Πιστοδοτήσεων και Αναδιαρθρώσεων το 2014 αναβαθμίστηκε, με σύσταση δύο διευθύνσεων και διατήρηση τριών τομέων. Το αντικείμενο εργασιών της κλήθηκε να καλύψει από πλευράς εργασιών operations το νεοσύστατο κομμάτι της Τράπεζας που ανέλαβε την ενεργό διαχείριση αναδιαρθρώσεων επιχειρηματικών δανείων όλων των πελατειακών κατηγοριών. Στο πλαίσιο αυτό συστήθηκαν και στελεχώθηκαν πέντε (5) Κέντρα Διαχείρισης Αναδιαρθρώσεων (SME) με ανάδειξη στελεχών από το σύνολο του δυναμικού της πρώην Geniki Bank.

Το 2014 έγινε ανάληψη της Διαχείρισης Ναυτιλιακής Τραπεζικής με τη δημιουργία αντίστοιχου κέντρου για την εξυπηρέτηση των πελατών που δραστηριοποιούνται στον ναυτιλιακό χώρο.

Σε συνέχεια της δημιουργίας Syndications Desk στις Σύνθετες Χρηματοδοτήσεις Ομίλου, έγινε μεταφορά των αντίστοιχων εργασιών από το Κέντρο Κοινοπρακτικών Δανείων στη μονάδα αυτή. Στο πλαίσιο παρακολούθησης της ανάληψης πιστωτικού κινδύνου, από το ίδιο κέντρο έγινε ανάληψη παρακολούθησης των εγγυήσεων που έχουν δοθεί σε θυγατρικές εντός κι εκτός Ελλάδος.

Κατά τη διάρκεια της χρονιάς, ολοκληρώθηκαν με αποκλειστικό σχεδιασμό ή συμμετοχή σε αυτόν:

- Η ενημέρωση των διαδικασιών (Κοινοπρακτικών δανείων, μεταχρονολογημένων επιταγών, εκχώρησης και παρακολούθησης ανανέωσης εκχωρημένων ασφαλιστηρίων πυρός/σεισμού κ.ά.).
- Οι εργασίες συστημικών αναβαθμίσεων όπως αναβάθμιση εφαρμογής MCI, ένταξη του συστήματος VELTI στις Ρυθμίσεις των Στεγαστικών Δανείων και αυτοματοποίηση προεγκεκριμένων ρυθμίσεων στεγαστικών δανείων συγχωνευμένων τραπεζών.

Παράλληλα, εξίσου σημαντικές ήταν οι ακόλουθες ενέργειες προς την πελατειακή βάση:

- Αποτελεσματική διαχείριση υλοποιήσεων αναδιαρθρώσεων κατά τη διάρκεια όλης της χρονιάς για το σύνολο του επιχειρηματικού πελατολογίου και του πελατολογίου στεγαστικών δανείων και αγροτικού τομέα.
- Κατά τη διάρκεια του έτους διεκπεραιώθηκε όγκος άνω των 40.000 ανανεώσεων Ανοικτών Δανείων Αγροτών.

Συγχρόνως, δόθηκε έμφαση στην αποτελεσματική διαχείριση των νέων προϊόντων:

- Προϊόν Τακτοποίησης Ανοιχτού Δανείου Αγροτών (ΑΔΑ) «Τ-12» (Φεβρουάριος).
- Ανοικτό Δάνειο Αγροτών σε νέους πελάτες (Μάρτιος).
- Δάνειο Γη και Εξοπλισμός (Μάρτιος).
- Δάνειο Ενεργητικής Προστασίας Αγροτικής Καλλιέργειας (Μάρτιος).
- Δάνειο Υποστήριξης Νέων και Νεοεισερχόμενων Αγροτών (Μάιος).
- Προϊόν Ρύθμισης «Ρ12» των κάτωθι Αγροτικών Δανείων (Σεπτέμβριος):
- Μεσοπρόθεσμα Επενδυτικά Δάνεια Αγροτών.
- Ενιαίο Μακροπρόθεσμο Ανοικτό Δάνειο Αγροτών (ΕΜΑΔΑ).
- Ρύθμισης Αγροτών.

Από τα παραπάνω νέα προϊόντα είτε εκταμιεύθηκαν ή τακτοποιήθηκαν ανάλογα με την κάθε κατηγορία συνολικά 13 χιλ. λογαριασμοί.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ 2014

Η Διαχείριση Κινδύνων συγκεντρώνει το ιδιαίτερο ενδιαφέρον και τη συνεχή μέριμνα της Διοίκησης. Η συνετή εφαρμογή και διαρκής εξέλιξη του πλαισίου διαχείρισης κινδύνων αποτελεί προτεραιότητα και συνυπολογίζεται στη χάραξη των ετήσιων επιχειρηματικών σχεδίων.

Το Διοικητικό Συμβούλιο (ΔΣ) έχει τη συνολική ευθύνη για την ανάπτυξη και την επίβλεψη του πλαισίου διαχείρισης κινδύνων. Η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων, ως επιτροπή του Διοικητικού Συμβουλίου, συνεδριάζει σε μηνιαία βάση ή/και εκτάκτως και διαμορφώνει τη στρατηγική ανάληψης κινδύνων και διαχείρισης κεφαλαίων σε συνάρτηση με τους επιχειρηματικούς στόχους του Ομίλου. Συγχρόνως, αξιολογεί την αποτελεσματικότητα της πολιτικής διαχείρισης κινδύνων καθώς και την επάρκεια των ιδίων κεφαλαίων σε σχέση με το ύψος και τη μορφή των αναλαμβανόμενων κινδύνων. Στο πλαίσιο αυτό, τα επιχειρηματικά σχέδια/στόχοι δύνανται να προσαρμοσθούν σε τυχόν τρέχουσες εξελίξεις ικανές να μεταβάλουν το προφίλ κινδύνου του Ομίλου. Η Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού-Παθητικού (ALCO) συνεδριάζει τουλάχιστον σε μηνιαία βάση, εξετάζοντας τις εξελίξεις στις αγορές (σε συνδυασμό με το ύψος ανάληψης χρηματοοικονομικών κινδύνων από την Τράπεζα και τις θυγατρικές της). Κατά το 2014, εξακολούθησε να δίνεται έμφαση σε θέματα διαχείρισης ρευστότητας, με στόχο τη διασφάλιση της επάρκειάς της για τον Όμιλο, δεδομένων των ακραίων δυσμενών συνθηκών στην ελληνική αγορά αλλά και στις διεθνείς αγορές.

Το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων αξιολογείται και εξελίσσεται διαρκώς, λαμβάνοντας υπόψη τη βάση ιστορικών δεδομένων της Τράπεζας, τη δυναμική των αγορών, την εναρμόνιση με εποπτικές απαιτήσεις και τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές. Την ευθύνη για τον σχεδιασμό, την εξειδίκευση και την υλοποίηση του πλαισίου διαχείρισης κινδύνων, σύμφωνα με τις κατευθύνσεις της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων του ΔΣ, την έχει ο τομέας Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου. Ο επικεφαλής του τομέα αναφέρεται απευθείας στην Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων ΔΣ.

Ο τομέας Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου συνίσταται από τις παρακάτω μονάδες:

- Διαχείρισης Πιστωτικού Κινδύνου Ομίλου.
- Κεφαλαιακής Διαχείρισης Ομίλου.
- Διαχείρισης Κινδύνου Αγοράς, Ρευστότητας και Λειτουργικού Κινδύνου Ομίλου.
- Group Risk Coordination.
- Corporate Credit Control.

Οι δραστηριότητες του τομέα υπόκεινται στον ανεξάρτητο έλεγχο της μονάδας Εσωτερικού Ελέγχου, η οποία αξιολογεί την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα των εφαρμοζόμενων διαδικασιών διαχείρισης κινδύνων.

CREDIT RISK

Οι δραστηριότητες της Τράπεζας και του Ομίλου είναι συνυφασμένες με την ανάληψη πιστωτικού κινδύνου. Πιστωτικός κίνδυνος είναι ο κίνδυνος χρηματοοικονομικής ζημίας για τον Όμιλο, ο οποίος απορρέει από το ενδεχόμενο αδυναμίας των αντισυμβαλλομένων να εκπληρώσουν τις συμβατικές/συναλλακτικές τους υποχρεώσεις. Ο πιστωτικός κίνδυνος αποτελεί την πιο σημαντική πηγή κινδύνου για τον Όμιλο και, για τον λόγο αυτό, η αποτελεσματική παρακολούθηση και διαχείρισή του συνθέτουν το πρωταρχικό μέλημα της Διοίκησης. Η συνολική έκθεση του Ομίλου στον πιστωτικό κίνδυνο προέρχεται κατά κύριο λόγο από τα εγκεκριμένα πιστωτικά όρια και τις πιστοδοτήσεις επιχειρηματικής και ιδιωτικής πίστης, από τις επενδυτικές και συναλλακτικές δραστηριότητες του Ομίλου, από πράξεις διαπραγμάτευσης στις αγορές παραγώγων, από τοποθετήσεις σε χρεόγραφα, καθώς και από τον διακανονισμό συναλλαγών. Ο βαθμός του κινδύνου που ενέχεται σε κάθε πιστωτικό άνοιγμα εξαρτάται από πολλούς παράγοντες, μεταξύ των οποίων οι σημαντικότεροι είναι οι γενικότερες συνθήκες της οικονομίας και της αγοράς, η χρηματοοικονομική θέση των οφειλετών, το ύψος, το είδος και η διάρκεια των ανοιγμάτων, καθώς και η ύπαρξη καλυμμάτων και εξασφαλίσεων.

Οι αρχές διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου στον Όμιλο διατυπώνονται στην ενιαία Πιστωτική Πολιτική και με αυτόν τον τρόπο διασφαλίζεται η ενιαία και αποτελεσματική αντιμετώπισή του. Ταυτόχρονα, εφαρμόζεται σε όλον τον Όμιλο ενιαία πολιτική και πρακτική αναφορικά με τις μεθόδους αξιολόγησης και τις διαδικασίες έγκρισης, ανανέωσης και παρακολούθησης των πιστοδοτήσεων.

ΜΕΤΡΗΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

Κεντρική θέση στο πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων του Ομίλου κατέχει η αξιόπιστη μέτρηση του πιστωτικού κινδύνου. Η διαρκής ανάπτυξη υποδομών, συστημάτων και μεθοδολογιών για την αποτύπωση, την παρακολούθηση και την αξιολόγηση του πιστωτικού κινδύνου, τόσο του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου όσο και του χαρτοφυλακίου πίστης ιδιωτών, αποτελεί βασική προϋπόθεση για την έγκαιρη και αποτελεσματική υποστήριξη της Διοίκησης και των επιχειρηματικών μονάδων στη λήψη διοικητικών αποφάσεων, στον έλεγχο και καθορισμό πολιτικών, καθώς και στην εκπλήρωση των εποπτικών απαιτήσεων.

Αναλυτικότερα για τη μέτρηση και την παρακολούθηση του πιστωτικού κινδύνου δανείων και απαιτήσεων, βλ. Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2014, σημείωση 3.1.2α.

Για την καλύτερη μέτρηση και παρακολούθηση του πιστωτικού κινδύνου δανείων και απαιτήσεων, και λόγω της αύξησης του πιστωτικού κινδύνου που προκάλεσε η ενσωμάτωση των διαφορετικών τραπεζών στη διάρκεια του έτους, δημιουργήθηκε εντός της Διεύθυνσης Διαχείρισης Πιστωτικού Κινδύνου ξεχωριστή ομάδα υπεύθυνη για τα πιστωτικά υποδείγματα (Credit Risk Models) του Ομίλου.

Η ομάδα υποδειγμάτων (Credit Risk Models) είναι αρμόδια για την παρακολούθηση και την επικύρωση του συνόλου των πιστωτικών υποδειγμάτων που χρησιμοποιούνται στον Όμιλο,

τόσο στην επιχειρηματική πίστη όσο και στην πίστη ιδιωτών. Επίσης, ελέγχει την εφαρμογή των υποδειγμάτων/μεθόδων μέτρησης πιστωτικού κινδύνου στον Όμιλο και έχει την ευθύνη της ανάπτυξης νέων υποδειγμάτων και της πραγματοποίησης έργων που αποβλέπουν στη μείωση του αναλαμβανόμενου πιστωτικού κινδύνου. Εντός του 2014, η ομάδα υποδειγμάτων προχώρησε στην τακτική επικύρωση/αναβαθμονόμηση των υποδειγμάτων εκτίμησης των παραμέτρων κινδύνου (PD&LGD) και στην ενσωμάτωση μακροοικονομικών παραγόντων μέσω κατάλληλων υποδειγμάτων στην πρόβλεψη της πιθανότητας αθέτησης για όλα τα χαρτοφυλάκια (Καταναλωτικής Στεγαστικής και Επιχειρηματικής Πίστης) για την Ελλάδα και για θυγατρικές του εξωτερικού. Παράλληλα, ανέπτυξε υπόδειγμα συμπεριφοράς για πελάτες του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου σε αθέτηση, ενώ συνέβαλε με την παροχή τεχνογνωσίας στην υιοθέτηση μεθοδολογίας Risk Based Pricing και στις θυγατρικές εξωτερικού. Επιπροσθέτως, ανανέωσε το μοντέλο εκτίμησης πιστωτικής ζημίας και εκτίμησε με στοιχεία εξαμήνου 2014 τη συνολική πιστωτική ζημία σε ορίζοντα 5ετίας.

Σχετικά με την αξιολόγηση της συναλλακτικής συμπεριφοράς υφιστάμενων πελατών (behavior scoring) για κάθε προϊόν, αλλά και σε επίπεδο πελάτη, το σύνολο των υποδειγμάτων που χρησιμοποιούνται επικυρώνεται τουλάχιστον ανά εξάμηνο. Επιπροσθέτως, χρησιμοποιείται το υπόδειγμα αξιολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας της Τειρεσίας ΑΕ, που λαμβάνει υπόψη το σύνολο των δυσμενών στοιχείων αλλά και των πιστωτικών ανοιγμάτων των δανειοληπτών στην ελληνική αγορά. Η χρήση του συγκεκριμένου υποδείγματος έχει ήδη βελτιώσει την απόδοση των υφιστάμενων υποδειγμάτων που χρησιμοποιούνται στην εγκριτική διαδικασία. Παράλληλα, το υπόδειγμα αυτό χρησιμοποιείται και στην προσαρμοσμένη έναντι του πιστωτικού κινδύνου τιμολόγηση.

Τονίζεται ότι η Τράπεζα Πειραιώς έχει από καιρό εντατικοποιήσει τη χρήση των υποδειγμάτων συμπεριφοράς στην παραγωγική διαδικασία. Συγκεκριμένα, εφαρμόζει υποδείγματα σε όλον τον κύκλο της εισπρακτικής διαδικασίας, με αποτέλεσμα τη βελτίωση τόσο της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών όσο και του λειτουργικού κόστους. Άλλοι τρόποι παρακολούθησης του πιστωτικού κινδύνου παραμένουν: (α) η εξέταση της διάρθρωσης του χαρτοφυλακίου, (β) η πληθυσμιακή κατανομή των δανειοληπτών, (γ) η παρακολούθηση της εξέλιξης των προβληματικών απαιτήσεων και (δ) η εξέλιξη της αναμενόμενης και μη αναμενόμενης ζημίας των πιστοδοτήσεων. Οι συγκεκριμένες αναλύσεις διευρύνονται περαιτέρω, ώστε να παρέχουν πληρέστερη και ταχύτερη ενημέρωση της εξέλιξης του χαρτοφυλακίου, με στόχο την άμεση και αποτελεσματική διαχείριση του χαρτοφυλακίου της λιανικής τραπεζικής.

Για τη μέτρηση και την αξιολόγηση του πιστωτικού κινδύνου που ενέχεται σε χρεόγραφα χρησιμοποιούνται κατά κύριο λόγο οι διαβαθμίσεις εξωτερικών οργανισμών πιστοληπτικής αξιολόγησης. Ο τρόπος υπολογισμού της έκθεσης στον πιστωτικό κίνδυνο χρεογράφων (ομολόγων και άλλων έντοκων γραμματίων) διαφοροποιείται ανά κατηγορία χαρτοφυλακίου, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις των ΔΠΧΑ.

Επιπρόσθετα, οι θέσεις παρακολουθούνται και σε αγοραίες αξίες για εσωτερικούς σκοπούς. Στον πίνακα που ακολουθεί αποτυπώνεται η εξέλιξη του δείκτη δανείων σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών.

ΕΞΕΛΙΞΗ ΔΕΙΚΤΗ ΔΑΝΕΙΩΝ ΣΕ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΑΝΩ ΤΩΝ 90 ΗΜΕΡΩΝ

	2014	2013
Όμιλος	39%	37%
Ελλάδα*	39%	37%
Διεθνείς Δραστηριότητες	36%	33%
Τραπεζική αγορά Ελλάδας (μέσος όρος)	34%	32%

*** Εξαιρουμένου του εποχικού δανείου ΟΠΕΚΕΠΕ**

ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΟΜΙΛΟΥ

Το 2014, ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς διασφάλισε ισχυρή κεφαλαιακή βάση, η οποία διαφυλάσσει τη δυνατότητά του να συνεχίζει απρόσκοπτα τις δραστηριότητές του, θωρακίζει τον ισολογισμό και επιτρέπει τη χρηματοδότηση της οικονομίας, εφόσον οι συνθήκες το επιτρέπουν.

Τον Απρίλιο 2014, ο Όμιλος, στο πλαίσιο υλοποίησης του επιχειρηματικού του σχεδίου, ολοκλήρωσε με επιτυχία αύξηση μετοχικού κεφαλαίου ύψους €1,75 δισ. καλύπτοντας τις κεφαλαιακές ανάγκες που προσδιορίστηκαν από τη διενεργηθείσα άσκηση προσομοίωσης που διεξήγαγε η Τράπεζα της Ελλάδος με τη συνεργασία των συμβουλευτικών εταιρειών BlackRock Solutions και Rothschild. Επιπρόσθετα, τον Μάρτιο 2014, ο Όμιλος άντλησε €0,5 δισ. μέσα από έκδοση τριετούς ομολόγου, ενώ τον Μάιο του ίδιου έτους αποπλήρωσε στο Ελληνικό Δημόσιο το σύνολο των προνομιούχων μετοχών ύψους €750 εκατ. που είχε στην κυριότητά του.

Στο τέλος του Δεκεμβρίου 2014, τα συνολικά εποπτικά ίδια κεφάλαια του Ομίλου ανήλθαν σε €7,0 δισ., ενώ το κεφάλαιο κοινών μετοχών της κατηγορίας Ι (CET I) διαμορφώθηκε σε €6,9 δισ. ικανοποιώντας τα ελάχιστα νέα εποπτικά όρια.

ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ

	2014
Εποπτικά κεφάλαια ομίλου	€7,0 δισ.
Σταθμισμένο ενεργητικό	€55,7 δισ.
Συνολικός δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας	12,5%
Δείκτης κεφαλαίου κοινών μετοχών κατηγορίας Ι	12,4%
Δείκτης μόχλευσης	7,9%

Σημαντική εξέλιξη αποτέλεσε η εισαγωγή από 1.1.2014 του νέου εποπτικού πλαισίου κεφαλαιακής επάρκειας «Βασιλεία ΙΙΙ» το οποίο τέθηκε σε εφαρμογή με την οδηγία 2013/36/ΕΕ και τον κανονισμό 575/2013 (CRD IV) και ενσωματώθηκε στην ελληνική νομοθεσία με τον Ν. 4261/2014 τον Μάιο 2014. Η διαδικασία υπολογισμού των κεφαλαιακών απαιτήσεων συμμορφώνεται πλέον με το εποπτικό πλαίσιο CRD IV, όπως αυτό ορίζεται από την ελληνική νομοθεσία, τις οδηγίες και τους κανονισμούς του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, τα τεχνικά και ρυθμιστικά πρότυπα της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (ΕΑΤ), τις αποφάσεις της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (ΕΚΤ) και του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού των Τραπεζών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (SSM). Σημειώνεται ότι ο SSM αποτελεί βασικό πυλώνα της τραπεζικής ένωσης και δημιουργήθηκε για την προληπτική εποπτεία των πιστωτικών ιδρυμάτων που λειτουργούν στην ευρωζώνη καθώς και στα εκτός ευρωζώνης κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης που επιλέγουν να συμμετάσχουν σε αυτόν. Ο εν λόγω μηχανισμός τέθηκε σε ισχύ στις 4 Νοεμβρίου 2014 και, κατ' επέκταση, από το 2015 αποτελεί τον νέο επόπτη του Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς.

Κατά τη διάρκεια του 2014, η Κεφαλαιακή Διαχείριση ολοκλήρωσε με επιτυχία τη μετάβαση στο νέο εποπτικό πλαίσιο. Παράλληλα, συνέχισε την παραγωγή σχετικών εσωτερικών και εποπτικών αναφορών προς την Τράπεζα της Ελλάδος και προς την ΕΚΤ, την παροχή τεχνογνωσίας και υποστήριξης στις επιχειρηματικές Μονάδες σε θέματα εποπτικού πλαισίου και διαχείρισης κεφαλαίου, την ολοκλήρωση έργων για τον κεντροποιημένο υπολογισμό

των κεφαλαιακών απαιτήσεων των θυγατρικών, καθώς και την ενίσχυση της διοικητικής πληροφόρησης μέσω εμπλουτισμένων αναλύσεων και αναφορών.

Με στόχο τη συνεχή βελτίωση των υποδομών διαχείρισης κινδύνων, η Κεφαλαιακή Διαχείριση Ομίλου έχει εντάξει στις προγραμματισμένες ενέργειές της την υλοποίηση και εγκατάσταση νέας, αναβαθμισμένης ενδο-ομιλικής πλατφόρμας για την υποστήριξη των λειτουργιών υπολογισμού και αναφορών κεφαλαιακών απαιτήσεων (Moody's Risk Authority). Το νέο σύστημα θα τεθεί σε πλήρη παραγωγική λειτουργία μέσα στο Α΄ εξάμηνο του 2015.

Επιπρόσθετα, η Διεύθυνση συνεχίζει να υλοποιεί έργα για τη βελτιστοποίηση των μεθόδων μέτρησης και απασχόλησης κεφαλαίων, την επέκταση του πλαισίου ασκήσεων προσομοίωσης καταστάσεων κρίσης στον Όμιλο, καθώς και την υποστήριξη υπολογισμού κεφαλαιακής επάρκειας των θυγατρικών του Ομίλου που εντάσσονται στο νέο εποπτικό πλαίσιο.

ΠΑΝΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΑΣΚΗΣΗ ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ (AQR & STRESS TESTS)

Η Τράπεζα Πειραιώς συμμετείχε επιτυχώς στην πανευρωπαϊκή άσκηση συνολικής αξιολόγησης των 130 σημαντικότερων συστημικών τραπεζών της Ευρωζώνης.

Η άσκηση διενεργήθηκε στο πλαίσιο της προετοιμασίας για την ανάληψη της άμεσης εποπτείας των συγκεκριμένων τραπεζών από την ΕΚΤ και τα αποτελέσματά της δημοσιοποιήθηκαν στις 26.10.2014.

Η συνολική αξιολόγηση περιελάμβανε τον έλεγχο της ποιότητας περιουσιακών στοιχείων (Asset Quality Review, AQR) και την άσκηση προσομοίωσης υποθετικά ακραίων καταστάσεων (Stress Test) που διενεργήθηκε στη βάση ενός βασικού (αναμενόμενου, πιθανού) και ενός δυσμενούς (ιδιαίτερα αντίξοου) σεναρίου. Σκοπός της άσκησης ήταν να διερευνηθεί η αντοχή της κεφαλαιακής επάρκειας του τραπεζικού κλάδου στην Ευρώπη σε ενδεχόμενη περαιτέρω επιδείνωση της οικονομικής κρίσης και να προσδιορισθεί οποιοδήποτε απαιτούμενο κεφάλαιο για την επαναφορά του δείκτη Κύριων Βασικών Ιδίων Κεφαλαίων (CET 1) στο 8% λαμβάνοντας υπόψη το Βασικό σενάριο και 5% το Δυσμενές σενάριο.

Η άσκηση προσομοίωσης υποθετικά ακραίων καταστάσεων διενεργήθηκε με ημερομηνία αναφοράς την 31η Δεκεμβρίου 2013 («Στατικός Ισολογισμός») και το σχέδιο αναδιάρθρωσης της Τράπεζας Πειραιώς («Δυναμικός Ισολογισμός»). Στα αποτελέσματά της συνυπολογίστηκαν τα αποτελέσματα στα όποια κατέληξε ο έλεγχος της ποιότητας περιουσιακών στοιχείων και ελήφθησαν υπόψη ενέργειες που έγιναν και το 2014.

Υπό την προσέγγιση του Δυναμικού Ισολογισμού, η Τράπεζα Πειραιώς εμφάνισε κεφαλαιακό δείκτη Common Equity Tier 1 ("CET1") 11,4% στο βασικό σενάριο και 6,7% στο δυσμενές σενάριο, έναντι ελάχιστης απαίτησης για δείκτες 8,0% και 5,5% αντίστοιχα.

Σε συνδυασμό με την αύξηση μετοχικού κεφαλαίου ύψους €1,75 δισ. που πραγματοποιήθηκε τον Απρίλιο 2014, ο Στατικός Ισολογισμός, μετά την αποπληρωμή των €750 εκατ. προνομιούχων μετοχών του Ελληνικού Δημοσίου τον Μάιο 2014, οδηγεί σε δείκτη CET1 της Τράπεζας στο 10,7% και 6,1% στο βασικό και στο δυσμενές σενάριο αντίστοιχα. Αυτοί οι δείκτες δεν λαμβάνουν υπόψη το όφελος από τη μετατροπή της Αναβαλλόμενης Φορολογικής Απαίτησης σε Οριστική και Εκκαθαρισμένη Απαίτηση (Ν. 4302/2014 μετά και την από 16 Οκτωβρίου 2014 νομοθετική τροποποίηση).

Στην περίπτωση που ενσωματωθεί η επίδραση μετατροπής της Αναβαλλόμενης Φορολογίας στους υπολογισμούς, ο δείκτης CET1 υπό τον Στατικό Ισολογισμό αυξάνεται στο 11,8% σύμφωνα με το βασικό σενάριο και στο 7,7% σύμφωνα με το δυσμενές σενάριο, παρέχοντας στην Τράπεζα Πειραιώς πρόσθετα αποθέματα κεφαλαίων πάνω από τα απαιτούμενα όρια του 8,0% και 5,5% για το βασικό και δυσμενές σενάριο αντίστοιχα.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΑΞΙΛΟΓΗΣΗΣ

	Στατικός Ισολογισμός*	**Δυναμικός Ισολογισμός**
Βασικό σενάριο (όριο 8%)	10,7%	11,4%
Δυσμενές σενάριο (όριο 5,5%)	6,1%	6,7%
Μετά τη μετατροπή του DTA σε DTC:		
Βασικό σενάριο (όριο 8%)	11,8%	12,4%
Δυσμενές σενάριο (όριο 5,5%)	7,7%	8,0%

*** Περιλαμβλάνει την ΑΜΚ ύψους €1,75 δισ. τον Απρίλιο 2014 καθώς και την αποπληρωμή των προνομιούχων μετοχών €750 εκατ. τον Μάιο 2014.**

LIQUIDITY RISK

Από 31 Μαρτίου 2014, ο Όμιλος Πειραιώς υπολογίζει τους δείκτες Liquidity Coverage Ratio και Net Stable Funding Ratio σε μηνιαία και τριμηνιαία βάση αντίστοιχα, όπως ορίζει ο ευρωπαϊκός κανονισμός CRR 575/2013 στο πλαίσιο της εφαρμογής της Βασιλείας ΙΙΙ σε ευρωπαϊκό επίπεδο και της εναρμόνισης του ευρωπαϊκού εποπτικού πλαισίου (Single Rulebook). Από τον Νοέμβριο 2014, ο Όμιλος εποπτεύεται απευθείας από τον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό (SSM) της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (ΕΚΤ) σε συνεργασία με την Τράπεζα της Ελλάδος. Επιπρόσθετα, συνεχίζεται η παρακολούθηση των υποχρεωτικών δεικτών ρευστότητας, «Δείκτης Ρευστών Διαθεσίμων» και «Δείκτης Ασυμφωνίας Ληκτότητας Απαιτήσεων/Υποχρεώσεων», όπως αυτοί ορίζονται σύμφωνα με την Πράξη Διοικητή 2614/07.04.2009, με θέμα το πλαίσιο ελέγχου από την Τράπεζα της Ελλάδος της επάρκειας ρευστότητας των πιστωτικών ιδρυμάτων.

Στις 31 Δεκεμβρίου 2014, η συνολική άντληση ρευστότητας έναντι ενεχύρων του Ομίλου Πειραιώς από το Ευρωσύστημα – Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) και την Τράπεζα της Ελλάδος (ΤτΕ) ανερχόταν σε €14 δισ. (2013: €17,9 δισ.). Η μείωση της αντλούμενης χρηματοδότησης από το Ευρωσύστημα κατά τη διάρκεια του 2014 αντανακλά σε μεγάλο βαθμό τη βελτίωση της ρευστότητας της Τράπεζας μέσω των διατραπεζικών repos συναλλαγών, των καταθέσεων πελατών καθώς και στην έκδοση κύριου χρέους ύψους €500 εκατ. Αξίζει να σημειωθεί ότι ο Όμιλος δεν έκανε χρήση του ELA καθ' όλη τη διάρκεια του 2014 έναντι €750 εκατ. στις 31/12/2013.

Ο Όμιλος κατά το 2014 εξακολούθησε να συμμετέχει στις ρυθμίσεις του νόμου για την «Ενίσχυση της ρευστότητας της οικονομίας» (Ν 3723/2008), μειώνοντας ωστόσο το ύψος της χρηματοδότησης από €11,7 δισ. τον Δεκέμβριο 2013, ονομαστική αξία σε €8,5 δισ., καθώς τον Μάιο 2014 αποπληρώθηκαν οι προνομιούχες μετοχές, ενώ συγχρόνως η χρήση του Πυλώνα ΙΙ μειώθηκε από €9,9 δισ. σε €6,2 δισ., με αύξηση του Πυλώνα ΙΙΙ στα €2,2 δισ. από €1,0 δισ. το 2013.

MARKET RISK

Η τιμή Value-at-Risk στις 31 Δεκεμβρίου 2014 ήταν για το σύνολο του χαρτοφυλακίου συναλλαγών του Ομίλου €4,15 εκατ. Η εκτίμηση αυτή αναλύεται σε €3,33 εκατ. τιμή Value-at-Risk για τον επιτοκιακό κίνδυνο, €0 για τον κίνδυνο μετοχών, €2,64 εκατ. για τον συναλλαγματικό κίνδυνο και €0,07 εκατ. για τον κίνδυνο εμπορευμάτων. Με τη διάρθρωση του χαρτοφυλακίου συναλλαγών στις 31 Δεκεμβρίου 2014, επιτυγχάνεται μείωση €1,88 εκατ. στη συνολική τιμή Value-at-Risk λόγω του βαθμού διαφοροποίησης του χαρτοφυλακίου.

Ποσά σε € εκατ.	Χαρτ/κιο Συναλλαγών Τράπεζας - Συνολικό VaR	VaR Επιτοκιακός Κίνδυνος	VaR Κίνδυνος Μετοχών	VaR Συναλλαγματικός Κίνδυνος	VaR Κίνδυνος Εμπορευμάτων	Μείωση Λόγω Διαφοροποίησης Χαρτοφυλακίου
2014	4,15	3,33	0,00	2,64	0,07	-1,88
2013	1,27	0,42	0,01	1,14	0,05	-0,34
2012	1,32	0,46	0,01	1,13	0,10	-0,38

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΕΥΑΙΣΘΗΣΙΑΣ ΕΠΙΤΟΚΙΑΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ (σε € εκατ.)

	EUR	USD	CHF	Λοιπά
PV100 - Επίπτωση στην Παρούσα Αξία	-21,65	2,08	-0,6	1,51
EaR - Επίπτωση στα Καθαρά Έντοκα Έσοδα	-53,44	3,45	-0,18	-3,04

OPERATIONAL RISK

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

Ο Όμιλος αναγνωρίζει την έκθεσή του σε λειτουργικό κίνδυνο και στοχεύει στην εφαρμογή και διαρκή εξέλιξη ενός αποτελεσματικού και ενιαίου πλαισίου διαχείρισης του εν λόγω κινδύνου σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων του. Το 2014, η Τράπεζα συνέχισε τη βελτίωση του περιγράμματος λειτουργικού κινδύνου της με την υλοποίηση δράσεων για την περαιτέρω μείωση του λειτουργικού κινδύνου που προέκυψε από την αύξηση του όγκου των δραστηριοτήτων της και τη λειτουργία της με το νέο σχήμα. Επίσης, μέσα στο 2014 ολοκληρώθηκε με επιτυχία η λειτουργική και συστημική ενοποίηση με τη Γενική Τράπεζα.

Παράλληλα, το 2014, η Διαχείριση Κινδύνων Ομίλου υλοποίησε σειρά δράσεων που αφορούσαν την ενίσχυση του πλαισίου και των λειτουργιών διαχείρισης λειτουργικού κινδύνου. Συνοπτικά, οι δράσεις αυτές είναι:

- Επικαιροποίηση διακυβέρνησης διαχείρισης λειτουργικού κινδύνου (οργανωτική δομή, γραμμές άμυνας).
- Επικαιροποίηση του πλαισίου διάθεσης ανάληψης κινδύνων (διατυπώσεις, δείκτες και όρια, ρόλοι και αρμοδιότητες, παρακολούθηση και αναφορές).
- Εξέλιξη μεθόδων ελέγχου και μείωσης λειτουργικού κινδύνου (αναπροσαρμογή Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας, αναπροσαρμογή ασφαλιστικών καλύψεων,

εντατικοποίηση παρακολούθησης έργων βελτίωσης υποδομών).

- Βελτίωση του συστήματος μέτρησης λειτουργικού κινδύνου και του πλαισίου αναφορών.

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

Αναλυτικότερα για τη Διαχείριση του Λειτουργικού Κινδύνου, βλ. Δημοσιοποιήσεις Πυλώνα ΙΙΙ 2014, *www.piraeusbankgroup.com*

GROUP RISK COORDINATION

Η μονάδα Group Risk Coordination είναι αρμόδια για την εποπτεία των θυγατρικών εσωτερικού και εξωτερικού αναφορικά με την εναρμόνιση των λειτουργιών Διαχείρισης Κινδύνων σε επίπεδο Ομίλου. Η εποπτεία διενεργείται σε άμεση συνεργασία και μέσω ανταλλαγής στοιχείων με τις κατά τόπους Μονάδες Διαχείρισης Κινδύνων και τις αρμόδιες (ανά είδος κινδύνου) Διευθύνσεις του Τομέα Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου, καθώς και με τη Διεύθυνση Διεθνών Δραστηριοτήτων.

Ειδικότερα, η μονάδα αξιολογεί το συνολικό Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων, το οποίο περιλαμβάνει τόσο τη Διακυβέρνηση, τη Στρατηγική, την Πολιτική και τις Διαδικασίες/ Μεθοδολογίες όσο και την ύπαρξη των απαιτούμενων εγγράφων, με στόχο τη συνέπεια σε επίπεδο Ομίλου και τη βελτίωση των υφιστάμενων μηχανισμών ελέγχου και πρόληψης κινδύνων των θυγατρικών.

Στο πλαίσιο αυτό, υπάρχει συνεχής επικοινωνία και υποστήριξη στις θυγατρικές, διενεργούνται επιτόπιες συναντήσεις και συστήνονται και παρακολουθούνται βελτιωτικές ενέργειες-έργα σε συνεχή βάση.

CORPORATE CREDIT CONTROL

Η μονάδα του Corporate Credit Control συστάθηκε τον Φεβρουάριο του 2013 με κύρια αποστολή την ανεξάρτητη και συστηματική αξιολόγηση της ποιότητας του επιχειρηματικού δανειακού χαρτοφυλακίου του Ομίλου καθώς και των διαδικασιών μέτρησης και παρακολούθησης του αναλαμβανόμενου πιστωτικού κινδύνου σύμφωνα με την Πιστωτική Πολιτική και Πρακτική του Ομίλου.

Για αυτόν τον σκοπό, η μονάδα διενεργεί ελέγχους επί δείγματος πιστούχων ανά επιχειρηματική μονάδα και αξιολογεί βάσει τετραβάθμιας κλίμακας (Low Risk, Acceptable, Acceptable Requires Attention, High Risk) την καταλληλότητα των πιστωτικών ορίων και της πολιτικής σε σχέση με το ύψος και τη μορφή των αναλαμβανόμενων κινδύνων (borrower review). Επίσης, αξιολογεί την αποτελεσματικότητα των πρακτικών και μεθοδολογιών που ακολουθούνται, με στόχο την ποιοτική και αποτελεσματική παρακολούθηση της εξέλιξης του αναλαμβανόμενου πιστωτικού κινδύνου σε επίπεδο

χαρτοφυλακίου (portfolio/process quality review). Η αξιολόγηση πραγματοποιείται με αξιοποίηση της πληροφορίας που εξάγεται από τα συστήματα της Τράπεζας, με ενδελεχή επισκόπηση των πιστωτικών φακέλων (credit files), ψηφιακών ή/και φυσικών, που τηρούνται τόσο στην επιχειρηματική μονάδα όσο και στην αντίστοιχη μονάδα πίστης, και με συναντήσεις με τους αρμόδιους marketing/lending και credit officers. Προϊόν του εκάστοτε ελέγχου αποτελεί η Έκθεση Αξιολόγησης με την οποία ενημερώνεται ο CRO, η Ανώτατη Διοίκηση και η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων, ενώ επιπρόσθετα η μονάδα παρακολουθεί σε τακτά χρονικά διαστήματα την υλοποίηση τυχόν προτεινόμενων διορθωτικών ενεργειών.

Η αξιολόγηση αφορά το σύνολο των οργανωτικών μονάδων των επιχειρηματικών πιστοδοτήσεων που υποστηρίζουν την προώθηση-ανάπτυξη-διαχείριση προβληματικού χαρτοφυλακίου (business units) και την έγκρισή τους (credit units) και καλύπτει το μεγαλύτερο εύρος δραστηριοτήτων, οι οποίες ξεκινούν από το στάδιο της ανάληψης του πιστωτικού κινδύνου, συνεχίζουν στο στάδιο της παρακολούθησης της εξέλιξης του πιστωτικού κινδύνου και καταλήγουν στο στάδιο της αντιμετώπισης των πιστούχων με υψηλή πιθανότητα αθέτησης. Η περιοχή αξιολόγησης του Corporate Credit Control δεν περιλαμβάνει τους πιστούχους που βρίσκονται σε οριστική καθυστέρηση, τη μονάδα διαχείρισης δανείων και εγγυοδοσιών (loan administration) και τον έλεγχο συμβατικών εγγράφων δανείων και καλυμμάτων/εξασφαλίσεων.

ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ (ποσά € χιλ.)

Ενεργητικό	31.12.2014	31.12.2013
Ταμείο και διαθέσιμα στην Κεντρική Τράπεζα	3.837.541	2.874.771
Απαιτήσεις από πιστωτικά ιδρύματα	297.109	293.035
Συμφωνίες επαναπώλησης τίτλων πελατών	64.299	7.124
Δάνεια και απαιτήσεις από πελάτες (μετά από προβλέψεις)	57.143.022	62.365.774
Απαιτήσεις από χρεωστικούς τίτλους	14.400.421	15.628.221
Χρηματοοικονομικά μέσα αποτιμώμενα σε εύλογες αξίες μέσω αποτελεσματικών λογαριασμών	299.562	214.113
Επενδυτικό χαρτοφυλάκιο	2.560.767	1.435.790
Λοιπά στοιχεία ενεργητικού	10.382.050	8.833.109
Στοιχεία ενεργητικού από διακοπτόμενες δραστηριότητες	304.925	357.657
Σύνολο ενεργητικού	**89.289.696**	**92.009.592**
Παθητικό		
Υποχρεώσεις προς πιστωτικά ιδρύματα	23.592.330	26.274.952
Καταθέσεις πελατών	54.830.834	54.279.320
Πιστωτικοί τίτλοι & Λοιπά δανειακά κεφάλαια	893.731	561.365
Λοιπές υποχρεώσεις	2.146.805	1.794.482
Υποχρεώσεις από διακοπτόμενες δραστηριότητες	503.753	556.574
Σύνολο Υποχρεώσεων	**81.967.454**	**83.466.694**
Ίδια κεφάλαια μετόχων	7.210.161	7.673.909
Προνομιούχες μετοχές	0	750.000
Ποσά που αναγνωρίστηκαν απευθείας στα ίδια κεφάλαια και συνδέονται με στοιχεία ενεργητικού από διακοπτόμενες δραστηριότητες		
Δικαιώματα μειοψηφίας στα ίδια κεφάλαια	112.081	118.990
Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων	**7.322.242**	**8.542.898**
Σύνολο παθητικού	**89.289.696**	**92.009.592**

ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ (ποσά € χιλ.)

	1.1 - 31.12.2014	1.1 - 31.12.2013
Καθαρά έσοδα τόκων	2.000.446	1.662.154
Καθαρά έσοδα προμηθειών	333.294	286.683
Έσοδα από μερίσματα	15.390	15.368
Αποτελέσματα από χρηματοοικονομικά μέσα αποτιμώμενα στην εύλογη αξία μέσω αποτελεσματικών λογαριασμών και επενδυτικού χαρτοφυλακίου	(29.371)	146.684
Λοιπά έσοδα εκμεταλλεύσεως	204.145	3.834.570
Σύνολο καθαρών εσόδων	**2.523.904**	**5.945.459**
Σύνολο καθαρών εσόδων σε επαναλαμβανόμενη βάση	***2.442.854***	***1.987.255***
Δαπάνες προσωπικού	(771.927)	(884.841)
Έξοδα διοίκησης	(604.091)	(625.656)
Αποσβέσεις	(156.959)	(126.826)
Σύνολο λειτουργικού κόστους	**(1.532.976)**	**(1.637.323)**
Σύνολο λειτουργικού κόστους σε επαναλαμβανόμενη βάση	***1.367.780***	***1.404.342***
Κέρδη προ προβλέψεων και απομειώσεων	**990.928**	**4.308.136**
Κέρδη προ προβλέψεων και απομειώσεων σε επαναλαμβανόμενη βάση	***1.075.074***	***582.913***
Αποτελέσματα συμμετοχών σε συγγενείς εταιρείες	5.021	(28.770)
Προβλέψεις και απομειώσεις	(4.043.047)	(2.531.654)
Κέρδη/ (Ζημίες) προ φόρων	**(3.047.098)**	**1.747.712**
Φόρος εισοδήματος	1.068.254	768.535
Κέρδη/ (Ζημίες) μετά από φόρους από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	**(1.978.845)**	**2.516.247**
Κέρδη/ (Ζημίες) μετά από φόρο εισοδήματος από διακοπτόμενες δραστηριότητες	6.851	29.912
Δικαιώματα μειοψηφίας	6.905	15.929
Κέρδη/ (Ζημίες) μετόχων Τράπεζας Πειραιώς μετά από φόρους	**(1.971.940)**	**2.532.176**

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΚΑΙ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ

	31.12.14	31.12.13
Ανθρώπινο Δυναμικό	21.243	22.509
Ανθρώπινο δυναμικό που σχετίζεται με διακοπτόμενες δραστηριότητες	199	208
Καταστήματα	1.175	1.449