
2012

— ΕΤΗΣΙΟΣ —
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
—



Eurobank

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

4

**ΓΡΑΜΜΑ
ΠΡΟΣ ΜΕΤΟΧΟΥΣ**

10

**ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ**

14

**ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ
ΕΤΟΥΣ**

16

**ΠΥΛΩΝΕΣ
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ**

30

**ΔΙΕΘΝΗΣ
ΠΑΡΟΥΣΙΑ**

38

**ΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ**

49

**ΣΤΟΙΧΕΙΑ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ
ΕΤΟΥΣ**

ΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΣ ΜΕΤΟΧΟΥΣ

Η όξυνση του κλίματος αβεβαιότητας στην ευρωζώνη και η περιοριστική δημοσιονομική πολιτική που εφαρμόστηκε από τις περισσότερες ανεπτυγμένες χώρες οδήγησαν σε επιβράδυνση του ρυθμού ανάπτυξης της παγκόσμιας οικονομίας το 2012. Ωστόσο, οι καινοτόμες πρωτοβουλίες της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας για στήριξη των αγορών κρατικού χρέους, αλλά και του ίδιου του ευρώ, και οι αποφάσεις των Ευρωπαίων πολιτικών για ενίσχυση του θεσμικού πλαισίου της νομισματικής ένωσης, συνέβαλαν σε μια σταδιακή βελτίωση του οικονομικού κλίματος και στην ανάκτηση της εμπιστοσύνης των αγορών.

Για την Ελλάδα, το 2012 ήταν το πέμπτο συνεχόμενο έτος βαθιάς ύφεσης και αυστηρής δημοσιονομικής προσαρμογής. Επετεύχθη μία πολύ σημαντική βελτίωση των δημοσιονομικών μεγεθών και μείωση του ελλείμματος του Ισοζυγίου Τρεχουσών Συναλλαγών, αλλά αυτό είχε βαρύ οικονομικό και κοινωνικό τίμημα σε όρους ανάπτυξης, βιοτικού επιπέδου και απασχόλησης. Ως αποτέλεσμα, εντάθηκε η αβεβαιότητα για τις προοπτικές της Ελλάδος εντός του ευρώ, η οποία κορυφώθηκε κατά τις διπλές εκλογές Μαΐου-Ιουνίου 2012. Ωστόσο, ο σχηματισμός κυβέρνησης συνεργασίας και η συμφωνία με τους Ευρωπαίους εταίρους και το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο για το Δεύτερο Πρόγραμμα, επέτρεψαν την ομαλοποίηση των προσδοκιών και τη σταδιακή αλλαγή του κλίματος έναντι της χώρας στο εξωτερικό. Η απόφαση των εταίρων μας για σημαντική ελάφρυνση του δανειακού βάρους και η βελτίωση των συνθηκών ρευστότητας της οικονομίας, χάρις στην εκταμίευση μεγάλων ποσών για τη χρηματοδότηση του προϋπολογισμού και την ανακεφαλαιοποίηση των ελληνικών τραπεζών, συνέβαλαν στην εμπέδωση της πεποίθησης περί διατήρησης της χώρας μας στην ευρωζώνη και της σταδιακής εξόδου της από την κρίση.

Κατά το 2013, αν και προβλέπεται να είναι ένα ακόμα έτος ύφεσης για την Ελλάδα, η ελληνική οικονομία αρχίζει να δημιουργεί τις συνθήκες για την έξοδο από την ύφεση, με ορατή πλέον την επιστροφή σε θετικό ρυθμό ανάπτυξης από το 2014. Για να συμβεί αυτό, είναι απαραίτητο τα μέτρα δημοσιονομικής εξυγίανσης να συνοδεύονται από διαρθρωτικές μεταρρυθμίσεις αλλά και από πολιτικές, οι οποίες θα τονώσουν τις αναπτυξιακές προοπτικές της ελληνικής οικονομίας. Προτεραιότητα θα πρέπει να δοθεί στην αναδιάρθρωση της δημόσιας διοίκησης, την καταπολέμηση των στρεβλώσεων στις αγορές προϊόντων και υπηρεσιών, την επιτάχυνση του προγράμματος αποκρατικοποιήσεων, τη δημιουργία ενός φιλικότερου επιχειρηματικού περιβάλλοντος και την προσέλκυση άμεσων ιδιωτικών ή ξένων επενδύσεων. Αυτά αποτελούν απαραίτητες συνθήκες για τη διαμόρφωση ενός νέου προτύπου διατηρήσιμης ανάπτυξης, βασισμένου στις εξαγωγές και την τόνωση των εξωστρεφών επιχειρήσεων και των επενδύσεων. Αυτός είναι και ο μόνος τρόπος να επιτευχθεί η επανεκκίνηση της πραγματικής οικονομίας, που πρέπει να πλησιάσει τους παλιούς ρυθμούς δραστηριότητας, καθώς και να καταπολεμηθεί η ανεργία, η οποία έχει προσλάβει τεράστιες διαστάσεις και αποτελεί θρυαλλίδα στα θεμέλια της ελληνικής κοινωνίας.

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Ο ρόλος του τραπεζικού τομέα στην προσπάθεια ανασυγκρότησης και ανάκαμψης της ελληνικής οικονομίας θα είναι καθοριστικός. Η ταχεία ολοκλήρωση της διαδικασίας ανακεφαλαιοποίησης, παράλληλα με την πιο συνεπή εφαρμογή του προγράμματος προσαρμογής, δημιουργούν ένα νέο, θετικότερο περιβάλλον, το οποίο επιτρέπει τη σταδιακή ανάκτηση της εμπιστοσύνης και την ενίσχυση της επιχειρηματικής δράσης, που θα φέρουν την επανεκκίνηση της ελληνικής οικονομίας. Όταν το 2012 κορυφώθηκαν οι πιέσεις στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα σε επίπεδο ρευστότητας και κεφαλαίων, το Ευρωσύστημα διασφάλισε την απαραίτητη ρευστότητα, συμβάλλοντας έτσι καθοριστικά στην προσπάθεια αποκατάστασης της εμπιστοσύνης και της σταθερότητας του συστήματος.

Από την αρχή της κρίσης, οι τράπεζες υπέστησαν σοβαρές σωρευτικές ζημιές λόγω της κρίσης χρέους του ελληνικού Δημοσίου, γεγονός που οδήγησε σε αλληπάλληλες υποβαθμίσεις τους, που ακολούθησαν

τις υποβαθμίσεις της χώρας. Επίσης, αποκλείστηκαν από τις αγορές και υπέστησαν μεγάλης έκτασης εκροή καταθέσεων, και τελικά μεγάλες κεφαλαιακές απώλειες λόγω της συμμετοχής τους στο PSI και την επαναγορά ομολόγων. Πέραν από την καθοριστική συμμετοχή τους στο PSI και στο πρόγραμμα επαναγοράς – που αποτελούσε και προϋπόθεση για την εκταμίευση των δόσεων του προγράμματος – οι ελληνικές τράπεζες απορρόφησαν πλήρως όλες τις εκδόσεις εντόκων γραμματίων – που σήμερα κυμαίνονται στα € 15 δισ. περίπου –, καθώς το ενδιαφέρον από άλλους επενδυτές ήταν μηδενικό και η έλλειψη ρευστότητας θα έθετε σε κίνδυνο την εύρυθμη λειτουργία του δημοσίου τομέα και της οικονομίας συνολικά.

Η σωρευτική πραγματική ζημία λόγω του PSI και της επαναγοράς των ομολόγων ανέρχεται στο 75% της αρχικής ονομαστικής αξίας των ομολόγων του ελληνικού Δημοσίου που συμμετείχαν στο PSI. Οι ζημίες των τεσσάρων τραπεζών, λόγω της συμμετοχής τους στο PSI και την επαναγορά, ανέρχονται σε € 26,4 δισ. Το σύνολο αυτών των απωλειών αποτελεί, ταυτόχρονα, όφελος για το Δημόσιο, λόγω της συνεπαγόμενης ισόποσης μείωσης του δημοσίου χρέους, καθώς και της σημαντικής ελάφρυνσης στις μελλοντικές πληρωμές τόκων. Αντίστοιχα, οι συνολικές κεφαλαιακές ανάγκες των τεσσάρων συστημικών τραπεζών υπολογίστηκαν στα € 27,5 δισ. Να σημειωθεί ότι, χωρίς την επίπτωση του PSI και της επαναγοράς των ομολόγων, οι ανάγκες ανακεφαλαιοποίησης των Τραπεζών αυτών θα ήταν σημαντικά μικρότερες, παρά τη βαθιά πολυετή ύφεση, λόγω του σημαντικού ύψους των προβλέψεων που οι Τράπεζες είχαν ήδη αναλάβει έναντι επισφαλών δανείων. Για την Eurobank, οι ανάγκες κεφαλαιακής ενίσχυσης ανήλθαν σε € 5,84 δισ. τα οποία αντιστοιχούσαν αποκλειστικά και μόνον στις απώλειες που ενέγραψε λόγω της συμμετοχής στο PSI και στην επαναγορά κρατικών ομολόγων, ύψους € 6 δισ.

Ακόμα, όμως, και υπό αυτές τις συνθήκες, οι τράπεζες κινήθηκαν με ευελιξία και ανέλαβαν πρωτοβουλίες για τη στήριξη των πελατών τους μέσα από προγράμματα ρυθμίσεων, έτσι, ώστε να συγκρατηθεί ο ρυθμός συσσώρευσης επισφαλειών που εντάθηκε λόγω της ύφεσης στην οικονομία.

Ιδιαίτερα θετική εξέλιξη αποτελεί η σημαντική επιστροφή καταθέσεων που – μετά από συνεχή πτώση το 2010 κατά € 32 δισ. και το 2011 κατά € 45 δισ. – άρχισε να σημειώνεται μετά τον Ιούνιο του 2012 και η οποία μέχρι το τέλος του 2012 ανήλθε σε € 11 δισ., αντανakλώντας τη σταδιακή αποκατάσταση της εμπιστοσύνης στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα και την ελληνική οικονομία ευρύτερα, τάση που συνεχίστηκε και στο πρώτο τρίμηνο του 2013.

Παράλληλα, το 2012 σηματοδότησε την εκκίνηση μιας ιστορικών διαστάσεων διαδικασίας αναδιάρθρωσης και μετασχηματισμού του ελληνικού τραπεζικού συστήματος, έτσι, ώστε να είναι σε θέση να υπερβεί τα προβλήματα που συσσωρεύτηκαν λόγω της κρίσης χρέους και της ύφεσης και να ανταποκριθεί στις νέες ανάγκες επανεκκίνησης και ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας. Ήδη έχουν δρομολογηθεί σημαντικές πρωτοβουλίες στρατηγικής αναδιάρθρωσης του συστήματος προς την κατεύθυνση της συγκέντρωσης δυνάμεων γύρω από τις τέσσερις συστημικές τράπεζες. Η διαδικασία αυτή θα ολοκληρωθεί με την επιτυχή ολοκλήρωση της ανακεφαλαιοποίησης. Στόχος της σύνθετης και βαθιάς αυτής διαρθρωτικής μεταρρύθμισης, που θα ολοκληρωθεί μέσα στο 2013, είναι να δημιουργηθούν κεφαλαιακά ισχυρές και πιο αποτελεσματικές τράπεζες, που θα επωφεληθούν από σημαντικές οικονομίες κλίμακος, αυξημένη αξιοπιστία και καλύτερες προσβάσεις στις διεθνείς αγορές χρήματος και κεφαλαίου, προς όφελος των πελατών τους και ευρύτερα των αναγκών ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας.

Στις 5 Οκτωβρίου 2012, η Εθνική Τράπεζα υπέβαλε προαιρετική δημόσια πρόταση προς τους μετόχους της Eurobank για την ανταλλαγή των μετοχών τους με αναλογία 58 μετοχές Εθνικής για κάθε 100 μετοχές της Eurobank.

Στις 15 Φεβρουαρίου 2013, ολοκληρώθηκε η διαδικασία της προαιρετικής δημόσιας πρότασης της Εθνικής Τράπεζας προς τους μετόχους της Eurobank. Την προσφορά αποδέχθηκαν κάτοχοι μετοχών που αντιστοιχούσαν στο 84,35% του μετοχικού κεφαλαίου της Eurobank. Στις 19 Μαρτίου 2013, τα διοικητικά συμβούλια των δύο τραπεζών αποφάσισαν την έναρξη της διαδικασίας νομικής συγχώνευσης με ημερομηνία μετασχηματισμού την 31^η Δεκεμβρίου 2012.

Στις 7 Απριλίου 2013, αποφασίστηκε από τις αρμόδιες αρχές η ανεξάρτητη ανακεφαλαιοποίηση της Eurobank και της Εθνικής Τράπεζας, ώστε να τηρηθεί κατά προτεραιότητα η προθεσμία της 30^{ης} Απριλίου για την ολοκλήρωση όλων των απαραίτητων συναφών νομικών ενεργειών. Ως εκ τούτου, ανεστάλη η διαδικασία συγχώνευσής τους, εφόσον δεν έγινε δεκτό το κοινό αίτημα των δυο τραπεζών για παράταση της προθεσμίας ανακεφαλαιοποίησης, έτσι, ώστε να υπάρξει μία συνολική αύξηση κεφαλαίου στο επίπεδο της μητρικής Εθνικής.

Κατά συνέπεια, από τις 7 Απριλίου 2013 και για δύο εβδομάδες, η Τράπεζα κινητοποιήθηκε δυναμικά με τη συνδρομή εξειδικευμένων διεθνών συμβούλων, προκειμένου να διερευνηθούν οι δυνατότητες προσέλκυσης άλλων (πλην της Εθνικής) ιδιωτών επενδυτών, οι οποίοι θα ήταν διατεθειμένοι να συμμετέχουν στην αύξηση μετοχικού κεφαλαίου της Τράπεζας. Το εγχείρημα εξεύρεσης του 10% ιδιωτικής συμμετοχής κρίθηκε εξαιρετικά σύνθετο και δύσκολο και εκτιμήθηκε ότι, ειδικώς για την Eurobank, παρουσίαζε πρόσθετες σοβαρές αντικειμενικές δυσχέρειες και ιδιαιτερότητες που δεν είχαν να αντιμετωπίσουν οι υπόλοιπες συστημικές τράπεζες. Συγκεκριμένα:

1. Η αναστολή των διαδικασιών συγχώνευσης προσέδιδε εξαιρετικά μεγάλη ασάφεια στην επενδυτική πρόταση. Οι υποψήφιοι επενδυτές δεν γνώριζαν αν η Eurobank θα ακολουθήσει ανεξάρτητη πορεία ή αν και με ποιους οικονομικούς όρους θα προχωρήσει σε συγχώνευση και ποια θα μπορούσε να είναι η σχέση ανταλλαγής των μετοχών σε ένα τέτοιο ενδεχόμενο.
2. Μετά την ολοκλήρωση της Δημόσιας Πρότασης της Εθνικής, η Eurobank στερούνταν πλέον της παραδοσιακής μετοχικής της βάσης, καθώς οι μέτοχοί της, στη συντριπτική τους πλειοψηφία (με όρους αξίας περίπου 85%), υποκαταστάθηκαν από τη συμμετοχή της Εθνικής κατά 85% στο μετοχικό κεφάλαιο της Eurobank. Η δε Εθνική, ούσα η ίδια σε διαδικασία αύξησης, αδυνατούσε να συμμετάσχει στην αύξηση της Eurobank, καθώς η δική της αύξηση κάλυπτε μόνο τις δικές τις κεφαλαιακές ανάγκες και δεν περιελάμβανε επιπλέον ποσό για τη συμμετοχή της στην αύξηση κεφαλαίου της Eurobank.
3. Από τις 5 Οκτωβρίου 2012, ημερομηνία υποβολής της Δημόσιας Πρότασης της Εθνικής προς τους μετόχους της Eurobank, η Τράπεζα δεν είχε τη δυνατότητα να προβεί σε στρατηγικές κινήσεις (εξαγορά άλλων τραπεζών ή στοιχείων ενεργητικού και παθητικού), με συνέπεια την απώλεια σημαντικών ευκαιριών για την ενίσχυση της καθαρής της θέσης και για την αξιοποίηση συνεργειών, που θα καθιστούσαν πιο ελκυστική για τους ιδιώτες επενδυτές τη συμμετοχή στην αύξηση κεφαλαίου.

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας, συνεκτιμώντας όλα τα ανωτέρω δεδομένα και τις συνθήκες, αποφάσισε να προτείνει στη Γενική Συνέλευση των μετόχων της 30^{ης} Απριλίου 2013 την πλήρη κάλυψη της αύξησης του μετοχικού κεφαλαίου κατά € 5,84 δισ. αποκλειστικά από το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (Τ.Χ.Σ.) με εισφορά σε είδος ομολόγων Ευρωπαϊκού Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας. Η Γενική Συνέλευση ενέκρινε την απόφαση αυτή και το Τ.Χ.Σ κάλυψε εξ ολοκλήρου την αύξηση, οδηγώντας στην άμεση και πλήρη ανακεφαλαιοποίηση της Τράπεζας.

Η απόφαση αυτή, αποτέλεσε μια επιλογή ευθύνης, που σέβεται το επενδυτικό κοινό, θωρακίζει την Τράπεζα και διασφαλίζει τις σχέσεις εμπιστοσύνης και αξίας με τους πελάτες μας. Οδηγεί στην ισχυροποίηση της Eurobank ως συστημικού τραπεζικού πυλώνα, προκειμένου να ανταποκριθεί ενεργά στις ανάγκες της ευρύτερης αναδιάταξης του τραπεζικού μας συστήματος.

Παράλληλα, εφόσον οι αρμόδιες Αρχές αποφασίσουν οριστικά τη μη πραγματοποίηση της συγχώνευσης, η Eurobank θα υποβάλει, ως οφείλει, ένα ολοκληρωμένο επιχειρησιακό σχέδιο, που θα επιτρέψει την ταχεία προσέλκυση ποιοτικών κεφαλαίων, ιδιωτικών, θεσμικών ή και στρατηγικών, από την Ελλάδα και το εξωτερικό, όπως άλλωστε προβλέπει και το ισχύον θεσμικό πλαίσιο. Το σχέδιο αυτό, προσαρμοσμένο στις ανάγκες και τα νέα δεδομένα της ελληνικής και της διεθνούς τραπεζικής αγοράς, θα επιτρέψει την περαιτέρω ενίσχυση της κεφαλαιακής βάσης της Eurobank, τη διατήρηση και επαύξηση της εταιρικής

της αξίας, την πρόσβαση στις διεθνείς αγορές και την ταχύτατη επιστροφή της σε οργανική κερδοφορία, κατοχυρώνοντας την ικανότητα της Τράπεζας να διαδραματίσει πρωταγωνιστικό ρόλο στην εθνική προσπάθεια για έξοδο από την κρίση και επιστροφή στην ανάπτυξη.

Σε όλες τις προσπάθειες αυτές, κυρίαρχο ρόλο παίζει το προσωπικό της Eurobank, καθώς ανέκαθεν υπήρξε ο ισχυρότερος φορέας στήριξης των στρατηγικών της πρωτοβουλιών. Και σήμερα, το ανθρώπινο δυναμικό της Eurobank, με τις ικανότητες, την αφοσίωση και τη μαχητικότητά του θα είναι το ισχυρότερο πλεονέκτημα της Τράπεζάς μας, στην αναμέτρηση με τις μεγάλες προκλήσεις.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Η βαθιά ύφεση της ελληνικής οικονομίας και το δυσμενές οικονομικό περιβάλλον επηρέασαν αρνητικά τα λειτουργικά αποτελέσματα της Eurobank το 2012. Παρά ταύτα, πετύχαμε σημαντικές επιδόσεις σε μια σειρά από τομείς όπως:

Η οργανική κεφαλαιακή ενίσχυση συνεχίστηκε το 2012 μέσα από την αποτελεσματικότερη διαχείριση του ενεργητικού και του παθητικού, την απομόχλευση του ισολογισμού και την πώληση των θυγατρικών μας τραπεζών στην Πολωνία και την Τουρκία. Αξίζει να σημειωθεί ότι, από την αρχή της κρίσης ενισχύσαμε με οργανικές κινήσεις τα κεφάλαια της Τράπεζας κατά € 1,9 δισ., θωρακίζοντας τον ισολογισμό μας. Η προσπάθεια αυτή συνεχίζεται και το 2013 με συγκεκριμένες ενέργειες όπως είναι και το Liability Management Exercise, υποχρέωση που απορρέει για κάθε τράπεζα από το πρόγραμμα σταθερότητας. Στο τέλος του 2012, ο Δείκτης Βασικών Κυρίων Κεφαλαίων (Core Tier I), λαμβανομένης υπόψη της ανακεφαλαιοποίησης από το Τ.Χ.Σ, διαμορφώθηκε σε 10,8%, ενώ ο Δείκτης Συνολικής Κεφαλαιακής Επάρκειας ανήλθε σε 11,6%.

Η ρευστότητα του Ομίλου: Ύστερα από μια μακρά περίοδο εκροών, οι καταθέσεις πελατών αυξήθηκαν κατά € 2,7 δισ. το δεύτερο ήμισυ του έτους, περιορίζοντας τις συνολικές ετήσιες εκροές σε € 800 εκατ. περίπου. Η τάση αυτή εκδηλώθηκε μετά το σχηματισμό κυβέρνησης συνεργασίας και τη σταδιακή αποκατάσταση της εμπιστοσύνης προς τη χώρα. Στην Ελλάδα οι καταθέσεις αυξήθηκαν κατά € 1,8 δισ. το Δ' τρίμηνο του 2012. Στο εξωτερικό, η προσέλκυση καταθέσεων συνεχίστηκε με επιτυχία και το 2012, με τα υπόλοιπα να αυξάνονται κατά € 400 εκατ. περίπου έναντι του 2011. Η θετική τάση όσον αφορά στην προσέλκυση καταθέσεων συνεχίστηκε και κατά το πρώτο τρίμηνο του 2013, με τις καταθέσεις στην Ελλάδα να αυξάνονται κατά € 1,5 δισ. Η σταδιακή επιστροφή των καταθέσεων και η άντληση ρευστότητας ύψους € 5,5 δισ. (μέσω Repos) από την αγορά βοήθησαν σημαντικά στη μείωση της εξάρτησής μας από το Ευρωσύστημα, τάση που συνεχίζεται μέχρι και σήμερα. Πιο αναλυτικά, η χρηματοδότηση από το Ευρωσύστημα μειώθηκε από τα € 34 δισ. το Α' εξάμηνο του 2012 σε € 20,8 δισ. στα μέσα Μαρτίου του 2013. Αξίζει να σημειωθεί ότι οι εργασίες στο εξωτερικό χρηματοδοτούνται αμιγώς από τοπικές καταθέσεις, καθώς ο δείκτης χορηγήσεων προς καταθέσεις διαμορφώθηκε σε 93,3% στο τέλος του 2012.

Περαιτέρω μείωση κόστους: Ιδιαίτερα επιτυχείς ήταν για ακόμα μία χρονιά οι προσπάθειές μας για τον περαιτέρω εξορθολογισμό του λειτουργικού κόστους της Τράπεζας. Το 2012 μειώσαμε τις συνολικές μας δαπάνες κατά 6,2% στην Ελλάδα και κατά 6,5% στο εξωτερικό σε σχέση με το 2011. Η συνολική μείωση του κόστους την τελευταία τετραετία (2008–2012) διαμορφώθηκε σε 23%, επίδοση που είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντική και η οποία αποδεικνύει την ικανότητά μας να προσαρμόζουμε με επιτυχία το μοντέλο λειτουργίας μας στις μεταβαλλόμενες συνθήκες που διαμορφώνονται. Οι θετικές επιδόσεις στον περιορισμό του κόστους συνεχίστηκαν και κατά το πρώτο τρίμηνο του 2013, με μείωση 9% σε ετήσια βάση.

Διαχείριση κινδύνων: Παράλληλα, συνεχίσαμε να δίνουμε ιδιαίτερη έμφαση στην υλοποίηση μιας εξαιρετικά προσεκτικής πολιτικής πρόληψης και διαχείρισης πιστωτικών κινδύνων. Με στόχο την περαιτέρω θωράκιση του ισολογισμού μας και την κάλυψη των δανείων σε καθυστέρηση, αυξήσαμε κατά 25% (σε ετήσια βάση) σε € 1.655 εκατ. τις προβλέψεις για επισφαλείς απαιτήσεις. Η προσπάθεια συγκράτησης των επισφαλειών εξελίσσεται θετικά και τα αποτελέσματα των προσπαθειών μας αποτυπώνονται στο δεύτερο μισό του 2012, όπου ο ρυθμός αύξησης των νέων δανείων σε καθυστέρηση επιβραδύνθηκε σημαντικά έναντι του Α' εξαμήνου. Οι τάσεις σταθεροποίησης στη δημιουργία επισφαλών απαιτήσεων και στη συνακόλουθη ανάγκη σχηματισμού προβλέψεων συνεχίστηκαν και κατά το πρώτο τρίμηνο του 2013.

Εξακολουθούμε να είμαστε σταθερά προσηλωμένοι στη δέσμευσή μας για τη στήριξη των πελατών μας, τιμώντας τις μακροχρόνιες σχέσεις συνεργασίας και εμπιστοσύνης που έχουμε χτίσει μαζί τους. Στο πλαίσιο αυτό, και το 2012 συνεχίσαμε την εφαρμογή ενός ολοκληρωμένου προγράμματος στήριξης νοικοκυριών και επιχειρήσεων με αποτελεσματικές ρυθμίσεις των δανειακών τους υποχρεώσεων, με γνώμονα τις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητες κάθε περίπτωσης. Ο συνολικός αριθμός των ρυθμίσεων σε επιχειρήσεις, επαγγελματίες και νοικοκυριά ξεπερνά τις 110.000 περιπτώσεις.

Εντούτοις, η βαθιά ύφεση της ελληνικής οικονομίας, το υψηλό κόστος των καταθέσεων, λόγω έλλειψης ρευστότητας, το επίσης ακριβό κόστος άντλησης ρευστότητας από το Ευρωσύστημα, τα μειωμένα έσοδα από ομόλογα εξαιτίας του PSI και οι αυξημένες προβλέψεις για επισφαλείς απαιτήσεις επέδρασαν δυσμενώς στα λειτουργικά μας αποτελέσματα, τα οποία διαμορφώθηκαν σε -€ 1,5 δισ. το 2012, εκ των οποίων τα € 600 εκατ. περίπου αφορούν έκτακτες και μη επαναλαμβανόμενες ζημιές. Εκτιμάται ότι αρνητικά θα είναι και τα οργανικά αποτελέσματα του 2013, με εκτιμώμενη ανάκαμψη από το 2014 και μετά και με την προσδοκία ότι οι συνθήκες ύφεσης της ελληνικής οικονομίας θα υποχωρήσουν.

Εταιρική Υπευθυνότητα: Παρά το δυσμενές περιβάλλον και τις εξαιρετικά περιοριστικές συνθήκες κάτω από τις οποίες λειτουργεί το τραπεζικό σύστημα, η Eurobank παρέμεινε συνεπής στις κεντρικές της επιλογές σε ό,τι αφορά στο ρόλο και την ενεργό τοποθέτησή της στη συνολική προσπάθεια για την έξοδο από την κρίση. Διεύρυνε και εμπλούτισε τις ποικίλες δράσεις κοινωνικής ευθύνης και ενίσχυσε τη συνεργασία της με τους παραγωγικούς φορείς της χώρας σε συγκεκριμένα προγράμματα για την ενίσχυση των εξαγωγών και της εξωστρέφειας της οικονομίας, την ενθάρρυνση της καινοτομίας και την υποστήριξη της νεανικής επιχειρηματικότητας.

Ειδικότερα, για την ενίσχυση της καινοτομίας και της νεανικής επιχειρηματικότητας αναπτύξαμε το πρόγραμμα «Η Ελλάδα Καινοτομεί» σε συνεργασία με το ΣΕΒ σύνδεσμο επιχειρήσεων και βιομηχανιών, και το πρόγραμμα egg - enter•grow•go, σε συνεργασία με το Corallia, Μονάδα του Ερευνητικού Κέντρου Αθηνά. Για την ενίσχυση της τουριστικής βιομηχανίας αναπτύξαμε ένα πλέγμα προϊόντων και υπηρεσιών για τις επιχειρήσεις στο χώρο αυτό σε συνεργασία με το Σύνδεσμο Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ). Για την ενίσχυση του εξαγωγικού προσανατολισμού της χώρας μας, δημιουργήσαμε σε συνεργασία με φορείς και επιμελητήρια, το Go International, ένα πρόγραμμα επιχειρηματικών συναντήσεων με στόχο τη διασύνδεση των Ελλήνων εξαγωγέων με δυνητικούς εισαγωγείς στην ευρύτερη περιοχή της Κεντρικής και Νοτιοανατολικής Ευρώπης, καθώς και την πρωτοποριακή διαδικτυακή πύλη για την προώθηση των εξαγωγών Exportgate. Στο ίδιο πλαίσιο, εστιάζοντας στις ανάγκες της νέας γενιάς, που ήταν ανέκαθεν προτεραιότητα στις πρωτοβουλίες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης που έχουμε αναλάβει, αξίζει να αναφερθεί το πρόγραμμα βράβευσης των αριστούχων αποφοίτων Λυκείου «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία», η υποστήριξη του φοιτητικού διαγωνισμού καινοτομίας e-ppnovation, το πρόγραμμα υποτροφιών του Alba και του Πανεπιστημίου Πειραιώς και το portal εξοικείωσης με την οικονομική γνώση Moneypedia σε συνεργασία με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών.

Οι συνθήκες παραμένουν ιδιαίτερα κρίσιμες για την ελληνική οικονομία και για το ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Εντούτοις, από τις αρχές του 2013 καταγράφεται μια σειρά θετικών εξελίξεων που πιστοποιούν πως η μεγάλη προσπάθεια που καταβάλλεται έχει αποτέλεσμα, καθώς η οικονομία σταθεροποιείται και απομακρύνεται κάθε σενάριο αποτυχίας και εξόδου από την ευρωζώνη. Το αποτέλεσμα αυτό αναγνωρίζεται από τους εταίρους μας, τους διεθνείς οργανισμούς και τους οίκους αξιολόγησης, συμβάλλοντας έτσι στη σταδιακή αλλαγή του κλίματος έναντι της ελληνικής οικονομίας και την αποκατάσταση της εμπιστοσύνης στις προοπτικές της, προϋπόθεση αναγκαία για την ανάκαμψη και την επιστροφή σε θετικούς ρυθμούς ανάπτυξης.

Σε αυτήν τη συγκυρία, όχι μόνο δεν πρέπει να υπάρξει εφησυχασμός αλλά θα πρέπει να ενταθούν οι προσπάθειες για την απόλυτα συνεπή συνέχιση της δημοσιονομικής προσαρμογής και την ολοκλήρωση των μεγάλων διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων που θα μετασηματίσουν την οικονομία, τη λειτουργία της αγοράς, τη δημόσια διοίκηση, τους θεσμούς, την εκπαίδευση, θεμελιώνοντας έτσι το νέο δυναμικό αναπτυξιακό πρότυπο, βασισμένο στην εξωστρέφεια και την ιδιωτική επιχειρηματικότητα, που έχει ανάγκη η χώρα και η ελληνική κοινωνία. Σ' αυτήν τη διαδικασία ο ρόλος του ελληνικού τραπεζικού συστήματος θα είναι καθοριστικής σημασίας.

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο δρομολογούνται αλλαγές άμεσα συνδεδεμένες με το πλαίσιο λειτουργίας του χρηματοπιστωτικού συστήματος και το ρόλο του στην προσπάθεια της ευρωζώνης να αντιμετωπίσει τους υπαρκτούς ακόμα κινδύνους για τη σταθερότητά της.

Στην Ελλάδα, οι μεγάλες αλλαγές που ήδη βρίσκονται σε εξέλιξη θα επιτρέψουν στο τραπεζικό σύστημα να λειτουργήσει ως παράγοντας σταθερότητας και ανάπτυξης για την ελληνική οικονομία. Θα επιτρέψουν να ανακτήσει την αξιοπιστία και τις προσβάσεις του στις αγορές και να ανταποκριθεί αποτελεσματικά στις νέες αναπτυξιακές ανάγκες και τις προτεραιότητες που θα αναδείξει η επανεκκίνηση της οικονομίας. Σ' αυτήν την προσπάθεια, η Eurobank, ως συστημική τράπεζα, θωρακισμένη κεφαλαιακά με ανανεωμένες προοπτικές και στρατηγική για το μέλλον, θα έχει ενεργό ρόλο. Όλη αυτή τη δύσκολη περίοδο της κρίσης, η Τράπεζα απέδειξε ότι έχει την ικανότητα, στηριζόμενη στη δημιουργικότητα και τον επαγγελματισμό του προσωπικού της, να προσαρμόζει την πολιτική της στις ανάγκες της συγκυρίας προς όφελος των πελατών της.

Παραμένοντας δεσμευμένη στην πελατοκεντρική της προσέγγιση, με το ίδιο καινοτόμο και σύγχρονο πνεύμα στις επιλογές και τις λειτουργίες της, η Eurobank θα συνεχίσει να στηρίζει τους πελάτες της, στις νέες προκλήσεις που αντιμετωπίζουν και να ανταποκρίνεται στην ευθύνη που απορρέει από το συστημικό της ρόλο και την ισχυρή κοινωνική παρουσία, που έχει χτίσει «επενδύοντας» στις υγιείς και πρωτοποριακές δυνάμεις της κοινωνίας. Την επιτυχία του εγχειρήματος εγγυάται το ικανότατο, έμπειρο και καταξιωμένο ανθρώπινο δυναμικό της Τράπεζας, το οποίο με αίσθημα ευθύνης και δέσμευση στους φιλόδοξους στόχους που τίθενται, θα διαχειριστεί τη μεγάλη αναπτυξιακή πρόκληση που αντιμετωπίζει σήμερα το ελληνικό τραπεζικό σύστημα και ευρύτερα η χώρα μας.

Αθήνα, 4 Ιουνίου 2013



Ευθύμιος Ν. Χριστοδούλου
Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου



Νικόλαος Κ. Νανόπουλος
Διευθύνων Σύμβουλος

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

Η βαθιά ύφεση της ελληνικής οικονομίας και το δυσμενές οικονομικό περιβάλλον επηρέασαν καθοριστικά τις λειτουργικές επιδόσεις της Eurobank το 2012. Το καθαρό αποτέλεσμα ήταν αρνητικό κατά € 1.453 εκατ. και ήταν απόρροια αφενός μεν των χαμηλότερων εσόδων και των αυξημένων προβλέψεων για επισφαλείς απαιτήσεις και αφετέρου εκτάκτων και μη επαναλαμβανόμενων ζημιών συνολικού ύψους € 599 εκατ.

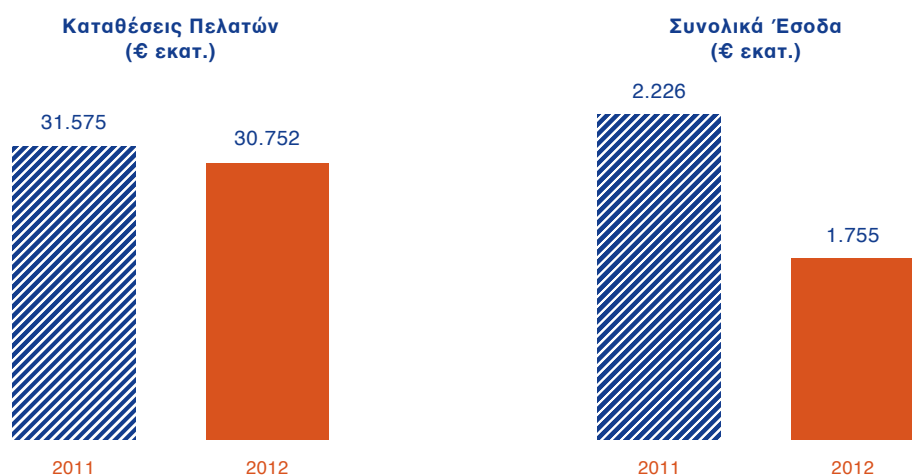
Ιδιαίτερα ενθαρρυντικά ήταν τα αποτελέσματα στην προσέλκυση καταθέσεων το δεύτερο μισό του έτους, μετά το σχηματισμό κυβέρνησης συνεργασίας και τη σταδιακή αποκατάσταση της εμπιστοσύνης προς τη χώρα. Ειδικότερα, οι Καταθέσεις Πελατών της Eurobank αυξήθηκαν κατά € 2.739 εκατ. το Β' εξάμηνο του έτους, περιορίζοντας τις συνολικές ετήσιες εκροές σε μόλις € 823 εκατ. Στην Ελλάδα οι καταθέσεις αυξήθηκαν κατά € 1.804 εκατ. το Δ' τρίμηνο του 2012. Στο εξωτερικό, η προσέλκυση καταθέσεων συνεχίστηκε με επιτυχία και το 2012, με τα υπόλοιπα να αυξάνονται κατά € 391 εκατ. έναντι του 2011.

Πρωταρχικός στόχος της Eurobank από την αρχή της κρίσης και έπειτα, ήταν η ενίσχυση της κεφαλαιακής της βάσης. Προς αυτή την κατεύθυνση ελήφθησαν σημαντικές πρωτοβουλίες τα τελευταία τέσσερα χρόνια, όπως η πώληση ιδίων μετοχών, η πώληση των θυγατρικών στην Πολωνία και την Τουρκία, η αποτελεσματικότερη διαχείριση του ενεργητικού και του παθητικού και η απομόχλευση του ισολογισμού. Οι ενέργειες αυτές ενίσχυσαν σωρευτικά τα κεφάλαια της Τράπεζας κατά € 1,9 δισ. Λαμβανομένης υπόψη της ζημιάς από το PSI και της ανακεφαλαιοποίησης από το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας, ο Δείκτης Core Tier I διαμορφώθηκε pro-forma σε 10,8% στο τέλος του 2012.

Τα Καθαρά Έσοδα από Τόκους υποχώρησαν κατά 25,7% σε ετήσια βάση και διαμορφώθηκαν σε € 1.461 εκατ., λόγω του υψηλού κόστους άντλησης ρευστότητας από το Ευρωσύστημα, της διεύρυνσης του euribor έναντι των επιτοκίων της ΕΚΤ, των μειωμένων εσόδων από ομόλογα εξαιτίας του PSI, της απομόχλευσης του ενεργητικού και της αύξησης των δανείων σε καθυστέρηση.

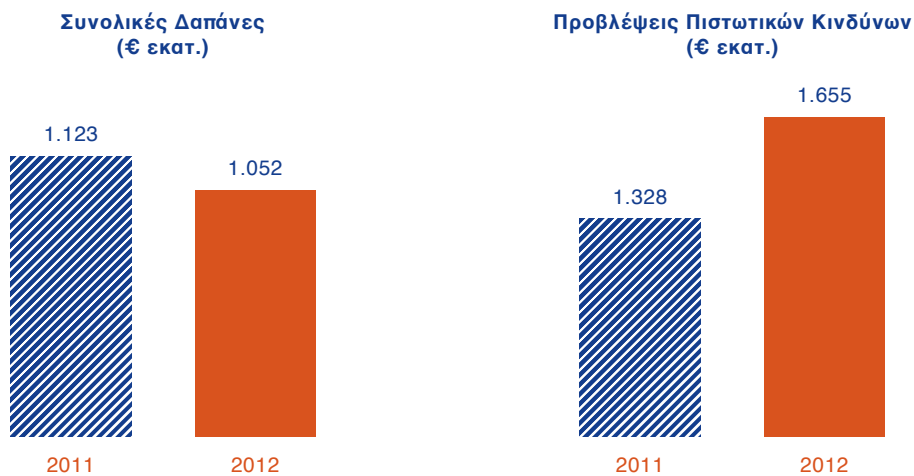
Τα Συνολικά Έσοδα από Αμοιβές και Προμήθειες κατέγραψαν και αυτά σημαντική μείωση κατά 21,1% έναντι του 2011 στα € 262 εκατ., λόγω κυρίως της κάμψης των εργασιών, που συνδέονται με το Δίκτυο Καταστημάτων και τις κεφαλαιαγορές.

Τα Συνολικά Έσοδα υποχώρησαν κατά 21,2% το 2012 και διαμορφώθηκαν σε € 1.755 εκατ. και λόγω χαμηλότερων μη οργανικών εσόδων.



Οι προσπάθειες μείωσης των λειτουργικών δαπανών ήταν ιδιαίτερα επιτυχείς για ακόμα μία χρονιά. Ειδικότερα, οι δαπάνες μειώθηκαν κατά 6,2% στην Ελλάδα και κατά 6,5% στο εξωτερικό το 2012, με το Συνολικό Κόστος για τον Όμιλο να είναι χαμηλότερο κατά 6,3% σε σχέση με το 2011 και κατά 23% έναντι του 2008.

Οι Προβλέψεις Επισφαλών Απαιτήσεων αυξήθηκαν κατά 25% σε ετήσια βάση και διαμορφώθηκαν σε € 1.655 εκατ., θωρακίζοντας περαιτέρω τον ισολογισμό της Τράπεζας. Αξίζει να σημειωθεί ότι η προσπάθεια συγκράτησης των επισφαλειών εξελίσσεται θετικά, καθώς τα νέα δάνεια σε καθυστέρηση ήταν σημαντικά χαμηλότερα τα δύο τελευταία τρίμηνα του 2012 έναντι των δύο αρχικών τριμήνων του ίδιου έτους.



Συνολικά τα Δάνεια σε Καθυστέρηση άνω των 90 ημερών διαμορφώθηκαν στο 22,8% του χαρτοφυλακίου στο τέλος του 2012, από 15,7% το 2011, ενώ τα Μη Εξυπηρετούμενα Δάνεια ανήλθαν σε 18,3% του χαρτοφυλακίου και καλύπτονται κατά 53,5% από προβλέψεις (εξαιρουμένων των εξασφαλίσεων).

Τα Αποτελέσματα από τις Διεθνείς Δραστηριότητες επηρεάστηκαν και αυτά δυσμενώς από το υψηλό κόστος χρηματοδότησης και τις αυξημένες προβλέψεις για επισφαλείς απαιτήσεις και διαμορφώθηκαν σε -€ 56 εκατ. το 2012. Άξιο ιδιαίτερης αναφοράς είναι το γεγονός ότι οι καταθέσεις στο εξωτερικό υπερβαίνουν τις χορηγήσεις, με το σχετικό δείκτη να διαμορφώνεται στο 93,3% στο τέλος του 2012.

EUROBANK - ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Στοιχεία Ισολογισμού	2012	2011	Δ%
Απαιτήσεις κατά πελατών (προ προβλέψεων)	€ 47,8 δισ.	€ 50,0 δισ.	-4,3%
Υποχρεώσεις προς πελάτες	€ 30,8 δισ.	€ 31,6 δισ.	-2,6%
Σύνολο Ενεργητικού	€ 67,7 δισ.	€ 76,8 δισ.	-11,9%

Αποτελέσματα Χρήσεως	2012	2011	Δ%
Καθαρά Έσοδα από Τόκους	€ 1.461 εκατ.	€ 1.965 εκατ.	-25,7%
Καθαρά Έσοδα Προμηθειών	€ 262 εκατ.	€ 332 εκατ.	-21,1%
Συνολικά Λειτουργικά Έσοδα	€ 1.755 εκατ.	€ 2.226 εκατ.	-21,2%
Συνολικές Λειτουργικές Δαπάνες	€ 1.052 εκατ.	€ 1.123 εκατ.	-6,3%
Κέρδη προ Προβλέψεων	€ 703 εκατ.	€ 1.103 εκατ.	-36,3%
Προβλέψεις έναντι Πιστωτικών Κινδύνων	€ 1.655 εκατ.	€ 1.328 εκατ.	24,6%
Καθαρό Λειτουργικό Αποτέλεσμα	-€ 767 εκατ.	-€ 84 εκατ.	
Καθαρά Κέρδη / ζημιές μετά την απομείωση ομολόγων του Δημοσίου και λοιπών εκτάκτων αποτελεσμάτων	-€ 1.453 εκατ.	-€ 5.508 εκατ.	

Χρηματοοικονομικοί Δείκτες	2012	2011
Καθαρό Περιθώριο Επιτοκίου	2,05%	2,52%
Δείκτης Κόστους προς Έσοδα	59,9%	47,7%
Μη εξυπηρετούμενα δάνεια προς συνολικά	18,3%	12,4%
Δείκτης Κάλυψης μη εξυπηρετούμενων δανείων	53,5%	54,4%
Προβλέψεις προς Δάνεια	3,69%	2,75%
Βασικά Κύρια Κεφάλαια (EBA Core Tier I)	10,8%*	9,8%**

* Pro-forma λαμβανομένης υπόψη της ανακεφαλαιοποίησης

** Εξαιρουμένης της επίπτωσης του PSI

Σημείωση: Τα ποσά που αναφέρονται στη χρήση 2011 έχουν αναπροσαρμοσθεί λόγω της πώλησης των δραστηριοτήτων του Ομίλου στην Τουρκία.

Δίκτυο και Ανθρώπινο Δυναμικό	2012	2011
Καταστήματα και σημεία εξυπηρέτησης πελατών	1.037	1.105
Ελλάδα	421	444
Εξωτερικό	616	661
Ανθρώπινο Δυναμικό	17.427	18.120
Ελλάδα	9.037	9.251
Εξωτερικό	8.390	8.869

ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΕΤΟΥΣ

Τραπεζικές Εργασίες

Χρηματοοικονομικό προϊόν της Χρονιάς στην κατηγορία «Ολοκληρωμένες Λύσεις για Μικρές Επιχειρήσεις»	Ρουμανία	Περιοδικό Piata Financiara
Βραβείο Credit Card Visa Champion	Ρουμανία	Romania Visa Forum
Καλύτερη Τράπεζα για καταθετικά προγράμματα εταιρικών πελατών	Ουκρανία	Περιοδικό The Banker
Δυναμικότερη Τράπεζα της χρονιάς	Ουκρανία	Investgazeta

Private Banking

Καλύτερη Private Bank	Ελλάδα	Περιοδικό World Finance
-----------------------	--------	-------------------------

Υπηρεσίες Συναλλάγματος

Τράπεζα της Χρονιάς για τις Υπηρεσίες Συναλλάγματος	Ελλάδα	Περιοδικό Global Finance
---	--------	--------------------------

Υπηρεσίες Trade Finance

Τράπεζα της Χρονιάς για τις Υπηρεσίες Εισαγωγών - Εξαγωγών	Ελλάδα	Περιοδικό Global Finance
Ειδική Διάκριση για τη Στήριξη των Εισαγωγών - Εξαγωγών	Ρουμανία	«Top Bankers» Gala, από το FinMedia Publishing Group
Καλύτερη Τράπεζα στην έκδοση νέων προγραμμάτων Global Trade Finance στην Ευρώπη και την Κεντρική Ασία	Ρουμανία	5 ^ο Διεθνές Συνέδριο IFC

Cash Management

Καλύτερη Τράπεζα στον Τομέα Παροχής Υπηρεσιών Cash Management σε Επιχειρήσεις	Ελλάδα	Περιοδικό Euromoney
---	--------	---------------------

Υπηρεσίες Πληρωμών

Διεθνές Βραβείο Εξαιρετικής Ποιότητας Αυτοματοποιημένων Πληρωμών σε Δολάρια & Ευρώ	Ελλάδα	Deutsche Bank
Διεθνές βραβείο Εξαιρετικής Ποιότητας Αυτοματοποιημένων πληρωμών σε Ευρώ	Ρουμανία	

Υπηρεσίες Θεματοφυλακής

Κορυφαίος Θεματοφύλακας	Ελλάδα	Περιοδικό Global Finance
Top Rated Θεματοφύλακας για Μεγάλους, Ξένους και Εγχώριους Θεσμικούς Επενδυτές	Ελλάδα	Περιοδικό Global Custodian
Top Rated Θεματοφύλακας για Ξένους και Εγχώριους Θεσμικούς Επενδυτές	Ρουμανία & Βουλγαρία	
Top Rated Θεματοφύλακας για Ξένους Θεσμικούς Επενδυτές	Κύπρος	

Χρηματοσηριακές Εργασίες

Κορυφαίος Αναλυτής Χώρας	Ελλάδα	Έρευνα Extel της Thomson Reuters
--------------------------	--------	----------------------------------

Διαχείριση Αμοιβαίων Κεφαλαίων

Διάκριση 5 αστέρων για τα αμοιβαία κεφάλαια Eurobank I (LF) Equity - Emerging Europe, Eurobank I (LF) Special Purpose – All Weather Plus, Eurobank I (LF) Special Purpose – Blue Chips Protect, Eurobank (LF) Cash Fund (EUR) και Eurobank Dollar Plus Διαχειρίσεως Διαθεσίμων	Ελλάδα	Morningstar®
--	--------	--------------

e- Banking

Καλύτερη Διαδικτυακή Τράπεζα για Επιχειρήσεις και Θεσμικούς Πελάτες	Ελλάδα	Περιοδικό Global Finance
Καλύτερη εφαρμογή «Location based commerce» για την Epistofi App Καλύτερες Υπηρεσίες e-Banking Καλύτερες Υπηρεσίες Ασφαλείας Καλύτερες Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για τη Χρήση της Πλατφόρμας Ηλεκτρονικών Διαγωνισμών & Προμηθειών από φορείς του Δημοσίου Βραβείο στον τομέα «Ασφάλεια / Πληρωμές» Έπαινος στον τομέα «Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες για Επιχειρήσεις» Έπαινος στον τομέα «Κινητό Ηλεκτρονικό Εμπόριο»	Ελλάδα	e-volution Awards από το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Επιχειρείν - ELTRUN
Κορυφαία Διαχείριση Υπηρεσιών IT	Ελλάδα	Βραβεία Business IT Excellence από το Περιοδικό Netweek
Βραβείο Ταχύτερα Αναπτυσσόμενης Πελατειακής Βάσης Internet Banking	Ρουμανία	«Online Banking Awards Gala 2012» από το FinMedia Publishing Group
Εταιρική Υπευθυνότητα		
Βραβείο Περιβαλλοντικής Ευαισθησίας – ΟΙΚΟΠΟΛΙΣ - Επικοινωνιακό Πρόγραμμα Περιβαλλοντικού Χαρακτήρα για το «WWF Eco2nomy»	Ελλάδα	ECOCITY (ΜΚΟ)
Βραβείο HR Excellence για την κατηγορία «Εκπαίδευση και Ανάπτυξη»	Ελλάδα	ΕΕΔΕ
Περιβαλλοντικό Βραβείο ΔΕΗ για την Κλιματική Αλλαγή και την Αποτύπωση και Παρακολούθηση των εκπεμπόμενων αερίων του θερμοκηπίου Περιβαλλοντικό Βραβείο ΔΕΗ για τις Πράσινες Προμήθειες για τη μείωση του Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος	Ελλάδα	Boussias Communications και Plant Management
Ειδική Διάκριση για την Εταιρική Υπευθυνότητα και την Αειφόρο Ανάπτυξη της Τράπεζας	Βουλγαρία	PR Prize 2012 Competition από το φορέα Bulgarian PR Society
Βραβείο για την Οικολογική Εταιρεία της χρονιάς	Βουλγαρία	Περιοδικό B2B
Βραβείο για την καλύτερη καμπάνια της χρονιάς «The No Project»	Βουλγαρία	Βραβεία EVENTEX
Βραβείο Καινοτομίας για τη Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού μέσω της πλατφόρμας HeRMeS	Βουλγαρία	Διοργάνωση TechnoLogica
Πρωταθλητής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στο Χρηματοοικονομικό Κλάδο	Σερβία	Επιτροπή για την Οικονομική Ανάπτυξη (NALED)
Εταιρική Επικοινωνία - Marketing		
Κορυφαία Διάκριση PR Prize στην κατηγορία «Εταιρική Επικοινωνία & Δημόσιες Σχέσεις» για το project «20 χρόνια Postbank»	Βουλγαρία	PR Prize 2012 Competition από το φορέα Bulgarian PR Society

— ΠΥΛΩΝΕΣ —
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ
—

ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΙΔΙΩΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Σε ένα πολιτικοοικονομικό περιβάλλον, το οποίο χαρακτηρίστηκε από κλυδωνισμούς στην Ελλάδα, ιδιαίτερα κατά το Α' εξάμηνο, η Eurobank παρέμεινε σταθερά εστιασμένη στη διασφάλιση της περιουσίας των καταθετών και τη στήριξη των δανειοληπτών ιδιωτών πελατών της.

Η συνολική πορεία των καταθέσεων των ιδιωτών πελατών του ομίλου Eurobank ήταν ιδιαίτερα ικανοποιητική, παρά τις αντίξοες συνθήκες, που επικράτησαν στην Ελλάδα το Α' εξάμηνο του 2012. Σε αυτό συνετέλεσαν τόσο τα καινοτόμα προϊόντα, όσο και το υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης που παρέχει το Δίκτυο Καταστημάτων σε όλες τις χώρες παρουσίας του Ομίλου. Ενδεικτικά, κατά το Β' εξάμηνο, ο ρυθμός αύξησης των καταθέσεων της Eurobank στην Ελλάδα ήταν διπλάσιος σε σχέση με τον εγχώριο τραπεζικό κλάδο, παρά το γεγονός ότι τα προσφερόμενα επιτόκια ήταν χαμηλότερα από εκείνα του ανταγωνισμού. Στο εξωτερικό, η προσέλκυση καταθέσεων συνεχίστηκε με επιτυχία σε όλη τη διάρκεια του έτους, με σταθερή αύξηση των υπολοίπων.

Παράλληλα, η Τράπεζα υποστήριξε σταθερά τους δανειολήπτες πελάτες της Καταναλωτικής και Στεγαστικής Πίστης, καθώς και τους πελάτες Τραπεζικής Μικρών Επιχειρήσεων που συνέχισαν να δοκιμάζονται από τη δυσμενή οικονομική συγκυρία, εμπλουτίζοντας τα προγράμματα διευκόλυνσης αποπληρωμής και προχωρώντας στην αναδιάρθρωση σημαντικού αριθμού δανείων, μετά από προσεκτική αξιολόγηση της οικονομικής κατάστασης κάθε πελάτη. Ενδεικτικά, η ελάφρυνση των μηνιαίων καταβολών των Μικρών Επιχειρήσεων-πελατών έως και 50%, συνέβαλε τόσο στη συνέχιση λειτουργίας τους, όσο και στην εύρυθμη συνεργασία τους με την Τράπεζα.

Η ανάπτυξη της συναλλακτικής δραστηριότητας και της εξυπηρέτησης των ιδιωτών και επαγγελματιών πελατών της Τράπεζας, μέσω νέων υπηρεσιών συναλλαγών, ηλεκτρονικών δικτύων εξυπηρέτησης και χρήσης καρτών, αντί μετρητών, αποτέλεσε έναν επίσης καίριο στόχο για το 2012. Για την περαιτέρω ενθάρρυνση των πελατών στην κατεύθυνση αυτή, η Eurobank ξεκίνησε να ανταμείβει τη χρήση της χρεωστικής κάρτας αντί των μετρητών στις καθημερινές συναλλαγές των πελατών, με επιστροφή χρημάτων στον λογαριασμό τους μέσω του προγράμματος «Επιστροφή». Επίσης, η Τράπεζα εισήγαγε πρώτη στην Ελλάδα την τεχνολογία των ανέπαφων (contactless) συναλλαγών, ενσωματώνοντας τον πρωτοποριακό τρόπο ηλεκτρονικών πληρωμών στις πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες Eurobank. Έτσι, η καθημερινή εμπειρία των πελατών βελτιώθηκε, καθώς οι συναλλαγές τους πραγματοποιούνται πιο εύκολα, γρήγορα και με απόλυτη ασφάλεια.

Καταθέσεις - Νέα προϊόντα και ανάδειξη της Αποταμίευσης ως «στάση ζωής»

Αναγνωρίζοντας τις εντεινόμενες δυσκολίες του οικονομικού περιβάλλοντος ιδιαίτερα για τους μισθωτούς και συνταξιούχους πελάτες της, η Eurobank συνέχισε το 2012 να προσφέρει ειδικά σχεδιασμένα αποταμιευτικά και ασφαλιστικά προγράμματα, συνδυασμένα με προνόμια και προγράμματα ανταμοιβής.

Δεκάδες χιλιάδες νέοι ιδιώτες πελάτες, αφενός εμπιστεύθηκαν τις αποταμιεύσεις τους στη Eurobank στην Ελλάδα, αποκτώντας λογαριασμό Μεγάλου Ταμιευτηρίου, αφετέρου επέλεξαν την ταχύτητα και την ποιότητα της τραπεζικής καθημερινότητας που προσφέρουν τα Δίκτυα της Eurobank μεταφέροντας σε αυτή τον λογαριασμό σύνταξης και μισθοδοσίας τους. Σημαντική ήταν και η προσέλκυση νέων πελατών από τον καινοτόμο Προθεσμιακό Λογαριασμό «Υπέρ σας», τον οποίο η Τράπεζα εισήγαγε το 2012. Ο λογαριασμός έχει διετή διάρκεια και προσφέρει κάθε δίμηνο ελεύθερη πρόσβαση στο κεφάλαιο χωρίς καμία επιβάρυνση, ενώ ο πελάτης μπορεί να προσθέτει επιπλέον χρήματα όποτε το επιθυμεί. Παράλληλα, η Eurobank το 2012 εμπλούτισε την ηλεκτρονική πλατφόρμα LiveBanking στην Ελλάδα με την «Προθεσμιακή Κατάθεση Live», η οποία δημιουργείται εύκολα, γρήγορα και με απόλυτη ασφάλεια μέσω e-Banking, προσφέροντας παράλληλα τη δυνατότητα ηλεκτρονικής ενημέρωσης και παρακολούθησης μέσω της δωρεάν υπηρεσίας «e-Statement».

Με στόχο να αναδείξει την αξία της αποταμίευσης ως «στάση ζωής», η Eurobank πραγματοποίησε ευρεία καμπάνια ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των παιδιών.

Για τους σκοπούς της καμπάνιας δημιουργήθηκαν ηλεκτρονικά διαδραστικά παιχνίδια και εκδόθηκε το παιδικό βιβλίο «Αν κάθε μέρα», σε συνεργασία με διακεκριμένους συγγραφείς.

Καταναλωτική Πίστη - Πρωτοπορία στην επιβράβευση των πελατών

Η εφαρμογή της τιμολογιακής πολιτικής «Value & Risk Based Pricing» από το 2011, η οποία παρέχει εξατομικευμένη τιμολόγηση, ανάλογη με το προφίλ και τη συμπεριφορά του κάθε πελάτη, διατήρησε σταθερό το ρυθμό χορήγησης Καταναλωτικής Πίστης σε όλη τη διάρκεια του 2012 και συνετέλεσε στην προσέλκυση νέων πελατών με υγιές πιστωτικό προφίλ. Το ενοποιημένο χαρτοφυλάκιο Καταναλωτικής Πίστης διαμορφώθηκε σε € 6,4 δισ. στα τέλη του έτους.

Στον τομέα των πιστωτικών καρτών, στην Ελλάδα προτεραιότητα αποτέλεσε η διεύρυνση των συνεργασιών, με χαρακτηριστικότερη αυτή της Eurobank με τον Όμιλο OTE-Cosmote. Η χρήση της νέας πιστωτικής κάρτας OTE COSMOTE World MasterCard προσφέρει στους κατόχους - συνδρομητές OTE ή/και COSMOTE τη δυνατότητα να περιορίζουν σημαντικά τα έξοδά τους για τις υπηρεσίες κινητής-σταθερής τηλεφωνίας, Internet και TV.

Το πρόγραμμα πιστότητας «Επιστροφή», που επιβραβεύει τους χρήστες πιστωτικών καρτών Eurobank, εμπλουτίστηκε με τις νέες εξειδικευμένες κατηγορίες «γεύσεις» και «hotels». Παράλληλα, δημιουργήθηκε η πρωτοποριακή εφαρμογή «Επιστροφή App» για smart phones που αποτελεί ένα πλήρες εργαλείο αναζήτησης οποιασδήποτε πληροφορίας και ειδικής προσφοράς που αφορά στο πρόγραμμα. Η «Επιστροφή App» κατέκτησε το πρώτο βραβείο στα «e-volution Awards 2013» στην κατηγορία «Location Based Commerce». Τα παραπάνω συνετέλεσαν στην εντυπωσιακή αύξηση της αναγνωρισιμότητας και της χρήσης του προγράμματος «Επιστροφή» το 2012.

Στις λοιπές χώρες παρουσίας του Ομίλου, η πωτική τάση των τελευταίων ετών στην Καταναλωτική Πίστη έδειξε να αντιστρέφεται, με την εμφάνιση των πρώτων ενδείξεων ανάπτυξης, ιδίως στον τομέα των πιστωτικών καρτών. Η εισαγωγή πρωτοποριακών προγραμμάτων επιβράβευσης πελατών και η ανάπτυξη νέων προϊόντων, συνέβαλαν στην αύξηση των συναλλαγών και στην ανάπτυξη του πελατολογίου. Ειδικότερα στη Ρουμανία, η Visa International, βράβευσε την Bancpost για την έκδοση νέων καρτών στη χώρα.

Στεγαστική Πίστη - Ισχυρή θέση στα Πράσινα Δάνεια κατοικίας

Οι συνέπειες της συνεχιζόμενης κρίσης στην αγορά ακινήτων επηρέασαν και αυτό το έτος τις εργασίες Στεγαστικής Πίστης στην Ελλάδα. Ωστόσο, η Eurobank κατόρθωσε να καταλάβει σημαίνουσα θέση στις εκταμιεύσεις, τόσο στην κατηγορία των Στεγαστικών Δανείων, όσο και σε αυτή των Πράσινων Δανείων Κατοικίας, λαμβάνοντας υπόψη τα μεγέθη στις χορηγήσεις για την αγορά και εγκατάσταση των οικιακών φωτοβολταϊκών συστημάτων, αλλά και αυτά του επιδοτούμενου Προγράμματος «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον». Το συνολικό χαρτοφυλάκιο των Πράσινων Δανείων Κατοικίας της Τράπεζας ξεπέρασε τα € 115 εκατ. στο τέλος του 2012, με την εν λόγω κατηγορία χορηγήσεων να απαριθμεί περί τους 7.000 πελάτες με πολύ καλό πιστωτικό προφίλ.

Δύσκολες συνθήκες επικράτησαν και στις αγορές ακινήτων στις λοιπές χώρες παρουσίας του Ομίλου το 2012, με ανάλογο αντίκτυπο στις εργασίες Στεγαστικής Πίστης εξωτερικού. Ωστόσο, οι τελευταίοι μήνες του έτους επέδειξαν σημαντικά σημάδια ανάκαμψης. Έτσι, το ενοποιημένο χαρτοφυλάκιο Στεγαστικής Πίστης διαμορφώθηκε σε € 14,2 δισ. στα τέλη του έτους, αυξημένο κατά € 180 εκατ. έναντι του 2011.

Τραπεζική Μικρών Επιχειρήσεων - Διασφάλιση χαμηλότοκης ρευστότητας

Παρά τη συνέχιση της οικονομικής ύφεσης για πέμπτο χρόνο, τα υπόλοιπα χορηγήσεων προς Μικρές Επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες παρέμειναν σε ύψος € 7,5 δισ. το 2012, σε ενοποιημένο επίπεδο. Ο όγκος παράλληλων εργασιών αυξήθηκε, ενώ η ποιότητα του χαρτοφυλακίου Τραπεζικής Μικρών Επιχειρήσεων, αποδείχθηκε ανώτερη του μέσου όρου της αγοράς, σύμφωνα με τη διαγνωστική μελέτη της Black Rock Solutions.

Βασική προτεραιότητα της Τράπεζας και το 2012 παρέμεινε η διασφάλιση χαμηλότοκης ρευστότητας προς τις Μικρές Επιχειρήσεις, με συμμετοχή στα κρατικά και κοινοτικά προγράμματα υποστήριξης των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων μέσω της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων (ΕΤΕπ)) και του ΕΤΕΑΝ. Συγχρόνως, η Eurobank υπέγραψε αποκλειστική συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (EIF) στο νέο πρόγραμμα Jeremie για περαιτέρω χορηγήσεις ύψους € 58 εκατ. Η ρευστότητα προς πελάτες της Τράπεζας το 2012 ανήλθε συνολικά σε περίπου € 1 δισ. Παράλληλα, πρωτοποριακά προϊόντα της Τράπεζας όπως το Cash+ βοήθησαν τη χαμηλότοκη αναχρηματοδότηση των επιχειρήσεων, καλύπτοντας ταυτόχρονα ανοιχτούς κινδύνους μέσω ισχυρών εξασφαλίσεων.

Στο πλαίσιο της σταδιακής αναδιάρθρωσης της ελληνικής αγοράς προς πιο ανταγωνιστικές δραστηριότητες, η Eurobank εστίασε στις μικρές εξαγωγικές επιχειρήσεις, παρέχοντας ένα συνολικό πακέτο προϊόντων και υπηρεσιών για τη διεκπεραίωση εξαγωγών με ταχύτητα και ασφάλεια (όπως «απλές εξαγωγές», «fx pool»), καθώς και για τη χρηματοδότησή τους. Ακόμη, η Τράπεζα υποστήριξε την προβολή των μικρών εξαγωγέων στις Διεθνείς Αγορές μέσω των πρωτοβουλιών «Exportgate.gr» και «Go International». Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2012 ο όγκος εξαγωγών που διαχειρίστηκε η Τράπεζα σημείωσε ετήσια αύξηση 119% έναντι αύξησης 3,8% που παρουσίασε ο συνολικός όγκος εξαγωγών των ελληνικών επιχειρήσεων (πλην καυσίμων και πληρωμών πλοίων).

Η Eurobank στήριξε και τις εισαγωγικές μικρές επιχειρήσεις, με το νέο προϊόν «απλές εισαγωγές εντός Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου», που απλοποίησε τις διαδικασίες πληρωμής εισαγωγών μέσω e-Banking σε μορφή απλού εμβάσματος, πληρώνοντας όλες τις νομικές και φορολογικές απαιτήσεις. Η Τράπεζα παρείχε, επίσης, εξατομικευμένα πακέτα προϊόντων και υπηρεσιών προς τις μικρές τουριστικές επιχειρήσεις της χώρας, με αιχμή του δόρατος το POS, διασφαλίζοντας συνεχή αύξηση εργασιών, παρά την κάμψη απόδοσης της αγοράς. Τέλος, το σύνολο των Μικρών Επιχειρήσεων – πελατών της Τράπεζας ωφελήθηκε από την περαιτέρω αναβάθμιση των χαρακτηριστικών της Eurobank Business Debit Card. Η χρεωστική αυτή κάρτα είναι πλέον ευρύτερα αποδεκτή, ως Master Card, περισσότερο ασφαλής για τη διενέργεια συναλλαγών (3D secure & chip), αλλά και ανταποδοτική, καθώς εντάχθηκε στο πρόγραμμα «Επιστροφή» της Τράπεζας.

Για ακόμη καλύτερη εξυπηρέτηση των Μικρών Επιχειρήσεων από το Δίκτυο Καταστημάτων της Eurobank, το 2012 τέθηκε online η εφαρμογή Value-Based Relationship σε όλα τα καταστήματα. Πρόκειται για ένα εξελιγμένο σύστημα Πελατειακής Ευφυΐας που αξιολογεί την ανταποδοτικότητα του πελάτη, την πραγματική και δυνητική του αξία, επιτρέποντας την εστιασμένη ανάπτυξη και διαχείρισή του. Ακόμη, ολοκληρώθηκε η πιστοποίηση του συνόλου των Διευθυντών Καταστημάτων και των Συμβούλων Τραπεζικής Μικρών Επιχειρήσεων από το Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο.

Στις λοιπές χώρες δραστηριοποίησης του Ομίλου, συνεχίστηκε η χρηματοδότηση υγιών Μικρών Επιχειρήσεων, με την αξιοποίηση κρατικών και κοινοτικών κονδυλίων (Διεθνή Οργανισμό Χρηματοδότησης IFC, APIA, Kogalniceanu). Προωθήθηκαν καινούργια κλαδικά προϊόντα και σχήματα βάσει των τοπικών χαρακτηριστικών, ενώ διατέθηκε και overdraft σε συνδυασμό με χρεωστική κάρτα. Αξίζει να σημειωθεί ότι στη Ρουμανία το νέο πρωτοποριακό πακέτο συναλλαγών της Bancprost απέσπασε το βραβείο «Προϊόν της Χρονιάς» ως μια πλήρης υπηρεσία ταμειακής διαχείρισης για τις Μικρές Επιχειρήσεις.

ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Το μοντέλο Τραπεζικής Επιχειρήσεων της Eurobank θωράκισε τις σχετικές επιδόσεις της Τράπεζας στο αντίξοο περιβάλλον και τις προκλήσεις της κρίσης και το 2012. Το λειτουργικό αυτό μοντέλο, που πρώτη η Eurobank εισήγαγε στην ελληνική τραπεζική αγορά, περιλαμβάνει το θεσμό του αποκλειστικού και εξειδικευμένου Relationship Manager, μέσα από το δίκτυο Επιχειρηματικών Κέντρων (Business Centers) με στόχο τη φυσική εγγύτητα στον πελάτη, καθώς και την έννοια της διαχείρισης των πελατών βάσει της συνολικής τους αποδοτικότητας για την Τράπεζα (Value Based Management). Το μοντέλο Τραπεζικής Επιχειρήσεων εφαρμόζεται και σε άλλες χώρες παρουσίας του Ομίλου και συγκεκριμένα στη Ρουμανία, τη Βουλγαρία, τη Σερβία, την Κύπρο και την Ουκρανία.

Η χρηματοδότηση στρατηγικών κλάδων της οικονομίας, η παροχή λύσεων στην τρέχουσα αντίξοο οικονομική συγκυρία και η παράλληλη διατήρηση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου χορηγήσεων, αποτέλεσαν προτεραιότητες της Τραπεζικής Επιχειρήσεων για το 2012 σε όλες τις χώρες δραστηριοποίησης. Το ενοποιημένο χαρτοφυλάκιο χρηματοδότησης επιχειρήσεων διαμορφώθηκε σε € 19,7 δισ.

Πιστοδοτική στήριξη των Μεσαίων & Μεγάλων Επιχειρήσεων, με διασφάλιση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου

Η πιστοδοτική στήριξη των Μεσαίων και Μεγάλων επιχειρήσεων, που δραστηριοποιούνται σε στρατηγικούς κλάδους της οικονομίας, αποτέλεσε σημαντική προτεραιότητα του έτους. Ειδικότερα, στην Ελλάδα επετεύχθη η διάθεση προγράμματος συγχρηματοδότησης με την ΕΤΕπ ύψους περίπου € 100 εκατ. σε εξωστρεφείς και καινοτόμες επενδύσεις, οι οποίες δημιουργούν προστιθέμενη αξία στην ελληνική οικονομία. Η επίδοση αυτή σηματοδοτεί μία σειρά από παρόμοιες κοινές δράσεις προγραμμάτων ΕΤΕπ και ΕΤΕΑΝ, JESSICA, ΤΕΠΙΧ και άλλων, μέσω των οποίων η Eurobank αναμένεται να διαθέσει πάνω από € 200 εκατ. προς επιχειρήσεις έως το τέλος του 2013. Σε επίπεδο διεθνών εργασιών, ο Όμιλος συνέβαλε ενεργά στην κινητοποίηση προγράμματος στήριξης ύψους € 700 εκατ. από την ΕΤΕπ, την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (EBRD) και το IFC.

Επίσης, η Τράπεζα ανακοίνωσε δέσμη πέντε δράσεων στήριξης της ελληνικής οικονομίας: 1) Πρωτοβουλία Στήριξης Ελλήνων Εξαγωγέων 2) Χρηματοδότηση Πρώτων Υλών και Ενδιάμεσων Αγαθών 3) Στήριξη Κλάδου Τουρισμού 4) Πρόγραμμα Επιβράβευσης Συνεπών Επιχειρήσεων και 5) Στήριξη Μεσαίων (Βιώσιμων) Επιχειρήσεων. Οι δράσεις αυτές προσφέρουν, όχι μόνο έμπρακτη στήριξη στις δοκιμαζόμενες μικρο-μεσαίες επιχειρήσεις, αλλά θα αποτελέσουν σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα ανάπτυξης τους μετά την πάροδο της ύφεσης της οικονομίας.

Βασικό στόχο για το έτος 2012 αποτέλεσε η διατήρηση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου μέσω των συνεχών επαναξιολογήσεων των πελατών, ενώ υλοποιήθηκε με επιτυχία πρόγραμμα αύξησης εξασφαλίσεων, με αποτέλεσμα τη διατήρηση της ονομαστικής τους αξίας, παρά τη γενική μείωση στις τιμές των ακινήτων και το PSI+ στα ενεχυριασμένα Ομόλογα Ελληνικού Δημοσίου. Επιπλέον υλοποιήθηκε με επιτυχία πρόγραμμα προληπτικών αναδιαρθρώσεων και ρυθμίσεων δανείων, ανεβάζοντας τα αντίστοιχα υπόλοιπα σε € 1,2 δισ. Παράλληλα, η Τράπεζα επένδυσε σημαντικά στην εκπαίδευση των Relationship Managers σε θέματα προβληματικών πιστοδοτήσεων και ειδικών χειρισμών, ενώ προέβη στο σχηματισμό προβλέψεων έναντι πιθανών μελλοντικών επισφαλειών, με στόχο τη θωράκιση και εξυγίανση του χαρτοφυλακίου των Μεσαίων και Μεγάλων επιχειρήσεων. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε, επίσης, στη διαχείριση των σχέσεων βάσει αποδοτικότητας δεσμευμένων κεφαλαίων (EVA, RAROC).

Ομολογιακά / Κοινοπρακτικά Δάνεια & Project Finance

Η Τράπεζα συμμετείχε στη διοργάνωση 14 ομολογιακών / κοινοπρακτικών δανείων, συνολικού ύψους περίπου € 1,9 δισ. μέσα στο 2012. Στην Ελλάδα, η Eurobank – υπό την ιδιότητα του αποκλειστικού Συντονιστή - εξασφάλισε για την εταιρεία ΟΤΕ παράταση δανεισμού ύψους € 500 εκατ. μέχρι το Φεβρουάριο του 2014, με τη συμμετοχή 8 εγχώριων και διεθνών χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Επίσης, η Τράπεζα πρωταγωνίστησε στην αναχρηματοδότηση υφιστάμενου δανεισμού του Ομίλου Ελληνικά Πετρέλαια μέσω Κοινοπρακτικών Δανείων συνολικού ύψους € 830 εκατ. Στο εξωτερικό, ο Όμιλος συμμετείχε σε επιλεκτικές συναλλαγές, όπως η συνδιοργάνωση κοινοπρακτικού δανείου της Telecom Serbia ύψους € 470 εκατ. με κύριο σκοπό την αγορά ιδίων μετοχών κατοχής του ΟΤΕ αξίας € 320 εκατ.

Η Eurobank συμμετείχε ακόμη ως Συντονιστής στη δανειακή σύμβαση συνολικού ποσού € 40 εκατ. που σύναψε η Lamda Δομή με κοινοπραξία τραπεζών για τη χρηματοδότηση της εξαγοράς της επικαρπίας του Διεθνούς Κέντρου Ραδιοηλέορασης των Ολυμπιακών Αγώνων (IBC) για 90 χρόνια από το Ταμείο Αξιοποίησης της Ιδιωτικής Περιουσίας του Δημοσίου, συνολικού τιμήματος € 81 εκατ.

Στον τομέα του Project Finance, οι εργασίες επικεντρώθηκαν στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε σχέση με αναπτυξιακά έργα στο χώρο των υποδομών της ενέργειας, καθώς και σε ιδιωτικοποιήσεις. Επίσης, δόθηκε έμφαση στις αναδιρθώσεις και αναχρηματοδοτήσεις έργων, που σχετίζονται με τη λειτουργία ή/και την κατασκευή βασικών υποδομών στην Ελλάδα, όπως οι αυτοκινητόδρομοι.

Ευέλικτες λύσεις στη Χρηματοδοτική μίσθωση

Στην τρέχουσα οικονομική συγκυρία, και με στόχο την έμπρακτη στήριξη των πελατών Χρηματοδοτικής Μίσθωσης, η Eurobank Leasing σχεδίασε και υλοποίησε βιώσιμα σχήματα αναδιάρθρωσης μισθωμάτων, κάτι που αποτελεί προαπαιτούμενο για την επιχειρηματική ανάταξη. Η διασφάλιση της αξίας του χαρτοφυλακίου παρέμεινε βασική στρατηγική της εταιρείας και για το 2012. Έτσι, μέσα στο έτος ολοκληρώθηκε η τεχνική αξιολόγηση όλων των ακινήτων, που αντιπροσωπεύουν και το μεγαλύτερο μέρος του χαρτοφυλακίου, σε σχέση με τα πρόσφατα νομοθετήματα, ενώ ειδική ομάδα έργου της εταιρείας ανέλαβε να ολοκληρώσει την τακτοποίηση του συνόλου των ακινήτων με πολεοδομικές εκκρεμότητες.

Σημαντική διάκριση του έτους για την Eurobank Leasing αποτέλεσε η επιτυχημένη συμμετοχή της στο Διεθνή Διαγωνισμό «Sustainable Finance» των Financial Times και του IFC, με την παρουσίαση έργου, το οποίο χρηματοδότησε στον ανερχόμενο κλάδο των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.

Ηγετική θέση στη Διαχείριση Επιχειρηματικών Απαιτήσεων

Ο Όμιλος διατήρησε την ηγετική του θέση στην ελληνική αγορά Διαχείρισης Επιχειρηματικών Απαιτήσεων και το 2012. Η εξειδικευμένη θυγατρική Eurobank Factors διαχειρίστηκε τις περισσότερες επιχειρηματικές απαιτήσεις στον κλάδο της στην Ελλάδα, διατηρώντας υψηλή κερδοφορία και περιορίζοντας ταυτόχρονα σε χαμηλά επίπεδα τους ενδεχόμενους κινδύνους. Η εταιρεία, στο πλαίσιο των πρωτοβουλιών του ομίλου Eurobank για τη στήριξη των εξωστρεφών επιχειρήσεων, παρέχει στους Έλληνες εξαγωγείς ένα εξειδικευμένο one stop shop, σε συνεργασία με ασφάλειες πιστώσεων, με τον ΟΑΕΠ και με την Factors Chain International (F.C.I.).

Ο Όμιλος κατέχει, επίσης, την πρώτη θέση στην αγορά Factoring της Βουλγαρίας, ενώ δραστηριοποιείται με επιτυχία στη Ρουμανία και τη Σερβία. Σε διεθνές επίπεδο, η θυγατρική Eurobank Factors κατέκτησε για τέταρτη συνεχή χρονιά εξέχουσα θέση μεταξύ των μελών της F.C.I.. Συγκεκριμένα, η Eurobank Factors κατέκτησε την τρίτη θέση παγκοσμίως στον τομέα του Διεθνούς Factoring (Εισαγωγικού & Εξαγωγικού) για το έτος 2012 και τη δεύτερη καλύτερη θέση πενταετούς συνέπειας άριστης βαθμολόγησης (5 years consistency ranking), έχοντας ήδη κατακτήσει δύο φορές την πρώτη και μια φορά τη δεύτερη θέση.

Συναλλακτική Τραπεζική - Αύξηση μεριδίου αγοράς, διεθνείς βραβεύσεις

Η Eurobank έχει καταφέρει να καθιερωθεί ως ο έμπιστος σύμβουλος για τη συνολική κάλυψη των αναγκών του συναλλακτικού κυκλώματος των επιχειρήσεων. Παρά τις δύσκολες οικονομικές συνθήκες, το 2012 διατηρήθηκε αμείωτη η δυναμική αύξησης χρήσης ηλεκτρονικών συναλλαγών και καινοτόμων υπηρεσιών και επιτεύχθηκε τόσο η περαιτέρω αύξηση του μεριδίου της Eurobank στο χώρο της Συναλλακτικής Τραπεζικής, όσο και η αύξηση των καταθέσεων όψεως εταιρικών πελατών.

Παρέχοντας υπηρεσίες Συναλλακτικής Τραπεζικής υψηλού επιπέδου, βάσει διεθνών βέλτιστων πρακτικών, η Eurobank έχει χτίσει σχέσεις εμπιστοσύνης με τους πελάτες. Το γεγονός αυτό αποτυπώνεται στη βράβευση της Τράπεζας ως «Best Domestic Cash Manager 2012» στην Ελλάδα για δεύτερη συνεχή χρονιά, από το διεθνούς φήμης περιοδικό Euromoney καθώς και ως «Best Trade Finance Bank for 2012», για 7^η συνεχή χρονιά, από το διεθνούς φήμης περιοδικό Global Finance. Αξίζει να σημειωθεί πως η Eurobank έχει επιλεγεί ως τοπικός cash management partner από ένα μεγάλο αριθμό διεθνών τραπεζών.

Στρατηγικές συνεργασίες για την προώθηση της Εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων

Η Eurobank συνέχισε και το 2012 την υλοποίηση πρωτοβουλιών εξωστρέφειας σε συνεργασία με στρατηγικούς εταίρους στην Ελλάδα. Στο πλαίσιο αυτό, η διεθνής δικτύωση και προβολή των Ελλήνων εξαγωγέων υποστηρίχθηκε περαιτέρω με την τρίτη αποστολή του Προγράμματος Επιχειρηματικών συναντήσεων «Go International» στη Ρουμανία. Μέσω του Προγράμματος, συνυπολογίζοντας και τις προηγούμενες διοργανώσεις στην Κύπρο και τη Σερβία, Έλληνες εξαγωγείς έχουν πραγματοποιήσει συνολικά περισσότερες από 4.000 συναντήσεις με 500 επιχειρήσεις από 16 χώρες. Η επόμενη αποστολή θα πραγματοποιηθεί στη Ρωσία το Μάιο του 2013. Το Πρόγραμμα «Go International» απεικονίζεται στο διαδίκτυο μέσα από τη νέα Πύλη Exportgate.gr, που προβάλλει και δικτυώνει Έλληνες εξαγωγείς με εταιρείες από όλο τον κόσμο. Η Πύλη, που τέθηκε σε λειτουργία το Νοέμβριο του 2012, περιλαμβάνει περισσότερες από 500 ελληνικές επιχειρήσεις και πλέον των 30.000 διεθνών επιχειρήσεων, δυνητικών εισαγωγέων.

Ακόμη, το 2012 ολοκληρώθηκε η Α' φάση του δεύτερου Διαγωνισμού Εφαρμοσμένης Έρευνας & Καινοτομίας «Η Ελλάδα Καινοτομεί!». Κορυφαία ερευνητικά, ακαδημαϊκά ιδρύματα, μεμονωμένοι ερευνητές και επιχειρήσεις κατέθεσαν συνολικά περισσότερες από 250 προτάσεις, επιβεβαιώνοντας τις τεχνολογικές δυνατότητες της χώρας και την ανάγκη διασύνδεσης της έρευνας με την επιχειρηματικότητα. Αξίζει να σημειωθεί ότι από τις 21 προτάσεις, που προκρίθηκαν στον πρώτο Διαγωνισμό, 8 ομάδες έχουν ήδη προωθήσει προϊόντα τους στην εγχώρια ή/και τη διεθνή αγορά.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ

Σε αυτό το κρίσιμο έτος για την οικονομία της χώρας, ο Όμιλος διατήρησε για πέμπτη συνεχή χρονιά την ηγετική του παρουσία στη Διαχείριση Περιουσίας. Συγκεκριμένα, η θυγατρική εταιρεία Eurobank Asset Management A.E.Δ.Α.Κ, που δραστηριοποιείται στη διαχείριση αμοιβαίων κεφαλαίων, θεσμικών χαρτοφυλακίων και στην παροχή επενδυτικών λύσεων μέσω τρίτων παρόχων (Fund Selection) πέτυχε αύξηση των υπό διαχείριση κεφαλαίων της, τα οποία ξεπέρασαν τα € 2,8 δισ. στις 31/12/12. Η εταιρεία πέτυχε υψηλές αποδόσεις σε όλες τις κατηγορίες αμοιβαίων κεφαλαίων, ενώ οι διαχειριστές της απέσπασαν βραβεύσεις από το διεθνή οίκο οικονομικής ενημέρωσης και αξιολόγησης διαχειριστών Citywire Global.

Αμοιβαία Κεφάλαια - Πρωτίες στις αποδόσεις

Για μια ακόμη χρονιά, τα αμοιβαία κεφάλαια (Α/Κ) της Eurobank Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. δικαίωσαν τους επενδυτές για τις επιλογές τους με θετικές αποδόσεις και πρωτίες στις κατηγορίες τους. Σύμφωνα με τα στοιχεία της Ένωσης Θεσμικών Επενδυτών για το διάστημα 1/1/12 – 31/12/12, την πρώτη θέση στο σύνολο των 283 Α/Κ της ελληνικής αγοράς κατέκτησε το Eurobank (LF) Greek Government Bond Fund με απόδοση +118,23%. Ακόμη, το Eurobank (LF) Equity - Turkish Equity κατατάχθηκε πρώτο στην κατηγορία των Μετοχικών Α/Κ Αναπτυσσομένων Αγορών, με απόδοση +59,86%, ενώ το Eurobank (LF) Cash Fund (EUR) κατέλαβε την πρώτη θέση στην κατηγορία των Α/Κ Διαχείρισης Διαθεσίμων, με απόδοση +19,48%.

Παράλληλα, ο διεθνής οίκος αξιολόγησης αμοιβαίων κεφαλαίων Morningstar® απένειμε την ανώτατη διάκριση των πέντε αστέρων στα αμοιβαία κεφάλαια Eurobank I (LF) Equity - Emerging Europe, Eurobank I (LF) Special Purpose – All Weather Plus, Eurobank I (LF) Special Purpose – Blue Chips Protect, Eurobank (LF) Cash Fund (EUR) και Eurobank Dollar Plus Διαχειρίσεως Διαθεσίμων

Τα συνολικά υπό διαχείριση αμοιβαία κεφάλαια ανήλθαν σε € 1.778 εκατ., ενώ ο αριθμός πελατών ξεπέρασε τους 80.000. Τα αμοιβαία κεφάλαια της Eurobank Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. διατίθενται στην Ελλάδα, τη Βουλγαρία, τη Ρουμανία, την Πολωνία, την Κύπρο και το Λουξεμβούργο.

Διαχείριση Θεσμικών Χαρτοφυλακίων - Υψηλές επιδόσεις

Η Eurobank Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. διακρίνεται για την εξειδίκευσή της στο χώρο της θεσμικής διαχείρισης. Έχει αναλάβει τη διαχείριση 15 θεσμικών χαρτοφυλακίων στην Ελλάδα, την Κύπρο και το Λουξεμβούργο, συνολικού ύψους € 515 εκατ. στις 31/12/12, επιτυγχάνοντας ιδιαίτερα υψηλές απόλυτες και σχετικές αποδόσεις στα υπό διαχείριση χαρτοφυλάκια. Στις χώρες αυτές, η εταιρεία προσφέρει, επίσης, υπηρεσίες επιλογής αμοιβαίων κεφαλαίων τρίτων διαχειριστών (Ανοικτή Αρχιτεκτονική) σε ιδιώτες και θεσμικούς πελάτες. Τα κεφάλαια αυτά ανέρχονταν σε € 560 εκατ. στα τέλη του 2012. Η εταιρεία πέτυχε ιδιαίτερα υψηλές απόλυτες και σχετικές αποδόσεις στα υπό διαχείριση χαρτοφυλάκια.

Ασφάλειες - Υψηλή Επάρκεια και Φερεγγυότητα

Με συντηρητική διαχείριση των πόρων της, η Eurolife ERB Ασφαλιστική διατήρησε την ηγετική της θέση στην ελληνική ασφαλιστική αγορά και το 2012, παρά τις αντίξοες οικονομικές συνθήκες. Ακολουθώντας μια διαχρονικά συνετή πολιτική επενδύσεων, η εταιρεία πέτυχε αξιοσημείωτη απόδοση ύψους 5,54%.

Η εταιρεία διαθέτει υψηλή κεφαλαιακή επάρκεια, ενώ έχει εκπληρώσει τις προβλεπόμενες από το νόμο υποχρεώσεις της για την ασφαλιστική τοποθέτηση και το περιθώριο φερεγγυότητας.

Η Eurolife ισχυροποίησε περαιτέρω τη θέση της στα Προγράμματα Δημιουργίας Κεφαλαίου. Μέσω του Δικτύου Καταστημάτων της Eurobank, κάλυψε με περισσότερα από 60.000 νέα τραπεζοασφαλιστικά συμβόλαια τους πελάτες της Τράπεζας στην Ελλάδα, εξασφαλίζοντας τη σύνταξη και την περιουσία τους, αλλά και στηρίζοντας τις προσπάθειές τους με στόχο τη δημιουργία κεφαλαίου για τις σπουδές των παιδιών τους. Παράλληλα, σημαντική αύξηση σημείωσαν οι πωλήσεις στις Ασφαλίσεις Υγείας και Αυτοκινήτου, όπου η Eurolife προσέφερε λύσεις υψηλής αξίας, αλλά χαμηλού κόστους, όπως η διάθεση των Προγραμμάτων Ασφάλισης Αυτοκινήτου «Safe Drive», με εύκολη και άμεση έκδοση συμβολαίου στο τραπεζικό κατάστημα.

Σε ό,τι αφορά στις δραστηριότητες εκτός Ελλάδος, οι δύο θυγατρικές στη Ρουμανία, η S.C. Eurolife ERB Asigurari de Viata S.A. και η S.C. Eurolife ERB Asigurari Generale S.A., αναπτύχθηκαν περαιτέρω μέσω του τραπεζικού δικτύου της Bancpost. Το 2012 η συνολική παραγωγή ασφαλίσεων παρουσίασε σημαντική αύξηση, η οποία οφείλεται κυρίως στις πωλήσεις προγραμμάτων αποταμίευσης.

Ο όμιλος Eurobank, μέσω της θυγατρικής εταιρείας μεσιτείας ασφαλίσεων, ERB Ασφαλιστικές Υπηρεσίες, συνεχίζει να κατέχει σημαντική θέση στην ελληνική αγορά των μεσιτών ασφάλισης, ιδιαίτερα δε, στο χώρο των επιχειρηματικών ασφαλίσεων. Το 2012 η εταιρεία ανέπτυξε τις εργασίες της σε εξειδικευμένα ασφαλιστικά προϊόντα, τα οποία επιβεβαιώνουν την τεχνογνωσία που διαθέτει.

Personal Banking - Μια ξεχωριστή υπηρεσία για ξεχωριστούς πελάτες

Με σταθερή προσήλωση στην παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών Personal Banking, τα 400 εξειδικευμένα στελέχη του Δικτύου Καταστημάτων της Eurobank στάθηκαν υπεύθυνα δίπλα στους πελάτες του τομέα αυτού, προσφέροντας έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση για τις εξελίξεις στο ελληνικό και το διεθνές χρηματοοικονομικό περιβάλλον. Πραγματοποιώντας περισσότερες από 550.000 συναντήσεις με πελάτες, πρότειναν λύσεις για τη βέλτιστη διαχείριση της καταθετικής, επενδυτικής και ασφαλιστικής περιουσίας των πελατών, ανάλογα με το προφίλ και τις ιδιαίτερες ανάγκες τους. Παράλληλα, δημιουργήθηκε το νέο πρόγραμμα «Εκκίνηση», που αποτελεί μια ολοκληρωμένη πρόταση για την κάλυψη των αναγκών ρευστότητας, εισοδήματος και ανάπτυξης των πελατών, ενώ ταυτόχρονα προσφέρει προνομιακή τιμολόγηση και ξεχωριστή εξυπηρέτηση στις καθημερινές τους συναλλαγές. Επίσης, ξεκίνησε η λειτουργία «ειδικών ταμείων προτεραιότητας» σε 20 καταστήματα του Δικτύου.

Private Banking - Διαφάνεια εργασιών σε ένα περιβάλλον υψηλού ρίσκου

Το έτος 2012 μπορεί να χαρακτηριστεί ως η δυσχερέστερη συγκυρία της τελευταίας πενταετίας για τις εργασίες Private Banking. Περιείχε σχεδόν όλα τα συστατικά ρίσκου, τα οποία θεωρητικά μπορεί να κληθεί να αντιμετωπίσει ο τομέας αυτός, όπως:

- έντονη και παρατεταμένη πολιτική αβεβαιότητα καθώς και ενδεχόμενο χρηματοπιστωτικής κατάρρευσης και εξόδου από την Ευρωζώνη
- υψηλά επιτόκια καταθέσεων στην εγχώρια αγορά, σε συνδυασμό με μηδενικά επιτόκια στην αντίστοιχη διεθνή αγορά για το Ευρώ
- διαρκή διάθεση απο-επένδυσης και φυγής κεφαλαίων στο εξωτερικό από πλευράς των ιδιωτών πελατών, καθώς και
- έλλειψη ρευστότητας και κατακόρυφη αύξηση φόρων / εισφορών σε επίπεδο φυσικών προσώπων.

Παρά τις συνθήκες, η ευρεία χρήση της ολοκληρωμένης υποδομής του Private Banking της Eurobank, με βασικούς πυλώνες την πλατφόρμα Ανοικτής Αρχιτεκτονικής και τις θυγατρικές του Ομίλου στην Κύπρο και το Λουξεμβούργο, οδήγησε σε ελαφρά αύξηση των εσόδων. Οι επιδόσεις σε θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Επιχειρηματικών Κινδύνων ήταν εξαιρετικές, ενώ καταγράφηκε άνοδος του επιπέδου ικανοποίησης των πελατών.

Με στόχο την ακόμη ποιοτικότερη εξυπηρέτηση, ξεκίνησε και η διαδικασία πιστοποίησης των δραστηριοτήτων Ελλάδας, σύμφωνα με το πρότυπο ISO9001, γεγονός που αποτελεί πρωτοπορία για την εγχώρια αγορά Private Banking. Ακόμη, τέθηκε σε λειτουργία η νέα πλατφόρμα Διαχείρισης Περιουσίας, που αποτελεί ένα έργο υποδομής εμβληματικής σημασίας. Η νέα πλατφόρμα επιτρέπει την πληρέστερη και ευκρινέστερη ενημέρωση των πελατών για τις επενδύσεις τους, καθώς και την αμεσότερη και ποιοτικότερη πληροφόρηση των στελεχών Private Banking για τα χαρτοφυλάκια των πελατών τους.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΩΝ

Για μία ακόμη χρονιά, η Eurobank, ακολουθώντας μια πολύπλευρη στρατηγική διαχείρισης διαθεσίμων, διασφάλισε ομαλά επίπεδα ρευστότητας σε όλη τη διάρκεια του 2012. Με τη σταδιακή αποκατάσταση της εμπιστοσύνης προς τη χώρα, η Eurobank εμφάνισε θετική ροή καταθέσεων, τόσο στην Ελλάδα, όσο και στις λοιπές χώρες παρουσίας, συνολικού ύψους € 2,7 δισ. το Β' εξάμηνο του έτους. Η σταδιακή επιστροφή των καταθέσεων και η άντληση ρευστότητας ύψους € 5,5 δισ. (μέσω Repos) από την αγορά βοήθησαν σημαντικά στη μείωση της εξάρτησης από το Ευρωσύστημα. Πιο αναλυτικά, η χρηματοδότηση από το Ευρωσύστημα μειώθηκε από € 34 δισ. το Α' εξάμηνο του 2012 σε € 20,8 δισ. στα μέσα Μαρτίου του 2013. Η Τράπεζα διατηρεί επαρκή αποθέματα ρευστότητας, καθώς διαθέτει ενέχυρα αποδεκτά από το Ευρωσύστημα για την άντληση ρευστότητας ύψους € 6 δισ. και επιπρόσθετων € 2,5 δισ. στο εξωτερικό.

Η Τράπεζα διακρίνεται επίσης για τις Υπηρεσίες Συναλλάγματος που προσφέρει στην Ελλάδα, έχοντας βραβευθεί για τρεις συνεχείς χρονιές από το περιοδικό Global Finance, ενώ υψηλότατου επιπέδου είναι και οι αντίστοιχες υπηρεσίες που προσφέρονται από τις θυγατρικές τράπεζες του εξωτερικού. Η υποδομή και οι διαδικασίες οι οποίες έχουν αναπτυχθεί, καθώς και η τεχνογνωσία των στελεχών της Τράπεζας, της επιτρέπουν να παραμένει ανταγωνιστική, παρά τις δυσκολίες που δημιούργησε η δημοσιονομική κρίση.

Η διαχείριση των χρηματοοικονομικών κινδύνων του Ομίλου είναι κεντροποιημένη, ώστε να διασφαλίζεται η πλήρης θωράκισή του. Ακόμη, η Eurobank διατηρεί Περιφερειακό Κέντρο Διαχείρισης Κινδύνων Εταιρικών Πελατών, για την κεντροποιημένη διαχείριση όλων των χρηματοοικονομικών κινδύνων, που ενδέχεται να απασχολούν τους πελάτες, όπως η διαχείριση του επιτοκιακού και συναλλαγματικού κινδύνου, τιμών πρώτων υλών κ.λπ.

ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Οι δραστηριότητες Επενδυτικής Τραπεζικής και Χρηματιστηριακών Εργασιών του Ομίλου διεξάγονται από την εξειδικευμένη θυγατρική Eurobank Equities. Το 2012 η Eurobank Equities ολοκλήρωσε σημαντικές συναλλαγές, ενώ ενήργησε από κοινού με την Credit Suisse ως χρηματοοικονομικός σύμβουλος του ΤΑΙΠΕΔ για την προετοιμασία ιδιωτικοποίησης των Κρατικών Λαχείων. Η Eurobank Equities είναι, επίσης, σύμβουλος του ΤΑΙΠΕΔ στις συνεχιζόμενες διαδικασίες ιδιωτικοποίησης της ΕΥΔΑΠ, ΕΥΑΘ και των Περιφερειακών Αεροδρομίων. Ακόμη, η εταιρεία ανέλαβε πλήθος αναδιαρθρώσεων για λογαριασμό σημαντικών εταιρειών του ιδιωτικού τομέα, οι οποίες αναμένεται να ολοκληρωθούν εντός του 2013. Μεταξύ αυτών, περιλαμβάνεται και η διαδικασία αποεπένδυσης της Αγροτικής Τράπεζας από την Ελληνική Βιομηχανία Ζάχαρης, η οποία επαναλήφθηκε εντός του 2012.

Το 2012 η Eurobank Equities συμπλήρωσε 11 χρόνια ηγετικής πορείας στην ελληνική χρηματιστηριακή αγορά, καταλαμβάνοντας την πρώτη θέση μεταξύ των χρηματιστηριακών εταιρειών, που δραστηριοποιούνται στο Χρηματιστήριο Αθηνών με μερίδιο αγοράς 16,1%. Η Eurobank Equities αποτελεί την πρώτη επιλογή των μεγαλύτερων επενδυτικών οίκων του εξωτερικού και βασική επιλογή των κυριότερων Ελλήνων θεσμικών πελατών για τις χρηματιστηριακές τους συναλλαγές στο ελληνικό Χρηματιστήριο. Αξίζει να σημειωθεί, επίσης, ότι η Διεύθυνση Ανάλυσης της εταιρείας κατέκτησε μια ακόμη διάκριση, καταλαμβάνοντας τη δεύτερη καλύτερη θέση μεταξύ των τμημάτων ανάλυσης που καλύπτουν την ελληνική αγορά στην ετήσια έρευνα Extel της Thomson Reuters.

ΛΟΙΠΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Θεματοφυλακή

Η μακρά εμπειρία και τεχνογνωσία του Ομίλου στην παροχή Υπηρεσιών Θεματοφυλακής, σε συνδυασμό με την ευελιξία και την καινοτομία, που απαιτεί το αντίξοο χρηματοοικονομικό περιβάλλον, οδήγησαν για μια ακόμη χρονιά στην κατάκτηση σημαντικών διακρίσεων σε αυτό τον τομέα δραστηριότητας. Στην Ελλάδα, η Τράπεζα κατέκτησε για πολλοστή φορά τη διάκριση «Κορυφαίος Θεματοφύλακας» του έτους, από το περιοδικό Global Finance, καθώς και τη διάκριση «Top Rated Θεματοφύλακας για Μεγάλους, Ξένους και Εγχώριους Θεσμικούς Επενδυτές» από το περιοδικό Global Custodian. Στη Ρουμανία και τη Βουλγαρία, οι θυγατρικές τράπεζες Bancpost και Postbank διακρίθηκαν ως «Top Rated Θεματοφύλακας για Ξένους και Εγχώριους Θεσμικούς Επενδυτές», ενώ η Eurobank Cyprus βραβεύθηκε ως «Top Rated Θεματοφύλακας για Ξένους Θεσμικούς Επενδυτές», επίσης από το περιοδικό Global Custodian.

Έκδοση και Διαχείριση Μισθοδοσίας

Η πελατειακή βάση του Ομίλου για Υπηρεσίες Έκδοσης και Διαχείρισης Μισθοδοσίας στην Ελλάδα αυξήθηκε σημαντικά κατά το 2012, ενώ το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών αναβαθμίσθηκε. Η Τράπεζα διοργάνωσε συναντήσεις σε όλη τη χώρα με σκοπό την ενημέρωση των πελατών Διαχείρισης Μισθοδοσίας για τη διαχείριση των εισοδημάτων τους και τις προσφερόμενες δυνατότητες ρύθμισης των υποχρεώσεών τους. Επίσης, διοργάνωσε συναντήσεις σε 7 μεγάλες πόλεις απευθυνόμενη σε στελέχη εταιρειών – πελατών, προκειμένου να ενημερωθούν για τις αλλαγές του νομοθετικού πλαισίου της τελευταίας διετίας, οι οποίες επηρεάζουν τους μισθολογικούς υπολογισμούς και εν γένει τις εργασιακές σχέσεις.

Αξιοποίηση και Εκμετάλλευση Περιουσίας

Το 2012 ήταν άλλη μία χρονιά βαθιάς ύφεσης της οικονομίας για το σύνολο των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων στην Ελλάδα και τη Νοτιοανατολική Ευρώπη. Κατά τη διάρκεια του έτους, η εξειδικευμένη θυγατρική του Ομίλου, Eurobank Properties A.E.E.A.Π. παρακολούθησε στενά τις αγορές ενδιαφέροντος, επέλεξε ωστόσο, λόγω των οικονομικών συνθηκών, να μην προχωρήσει σε νέες επενδύσεις. Παρ' όλα αυτά, το χαρτοφυλάκιο της εταιρείας αποδείχθηκε εξαιρετικά ανθεκτικό στην οικονομική συγκυρία του 2012, με αποτέλεσμα τη διατήρηση της υψηλής λειτουργικής κερδοφορίας της εταιρείας και την παραμονή της στην κορυφή του κλάδου. Τον Αύγουστο του 2012, η Fairfax Financial Holdings Limited απέκτησε το 14,78% των μετοχών της εταιρείας, πωλητής του οποίου ήταν η Lamda Development A.E., ανεβάζοντας έτσι το ποσοστό της συμμετοχής της στο 19,1%. Η Fairfax Financial Holdings Limited, με έδρα το Τορόντο του Καναδά, είναι μία εταιρεία συμμετοχών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, με κεφάλαια υπό διαχείριση άνω των \$ 25 δισ. της οποίας σκοπός είναι να επιτυγχάνει υψηλή απόδοση των επενδεδυμένων κεφαλαίων της.

Η Eurobank έχει εδραιώσει, επίσης, σημαντικό μερίδιο στην αγορά υπηρεσιών real estate μέσω της Eurobank Υπηρεσίες Ακινήτων, η οποία δραστηριοποιείται στην Ελλάδα, τη Ρουμανία, τη Βουλγαρία, τη Σερβία και την Ουκρανία. Η εταιρεία παρέχει εξειδικευμένες συμβουλευτικές υπηρεσίες σε όλα τα στάδια χρήσης και εκμετάλλευσης της ακίνητης περιουσίας, είτε αυτή αφορά σε μεμονωμένα ακίνητα είτε σε εκτεταμένα χαρτοφυλάκια ακινήτων. Οι υπηρεσίες απευθύνονται σε ιδιώτες και εταιρείες, καθώς και σε φορείς του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα και στοχεύουν στη διερεύνηση των επενδυτικών δυνατοτήτων και τη μεγιστοποίηση της απόδοσης υφιστάμενης ακίνητης περιουσίας.

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

Το 2012 ήταν μια ακόμα σημαντική χρονιά ανάπτυξης για τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του Ομίλου. Η διάθεση νέων πρωτοποριακών υπηρεσιών, όπως οι εφαρμογές m-Banking για tablets και η δυνατότητα σκαναρίσματος barcode για ευκολότερη εξόφληση λογαριασμών, οδήγησε σε ραγδαία αύξηση χρήσης των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της Eurobank.

Στην Ελλάδα, οι χρήστες m-Banking σχεδόν διπλασιάστηκαν, ξεπερνώντας τους 43.000, ενώ πάνω από 220.000 χρήστες χρησιμοποίησαν το e-Banking πραγματοποιώντας 9,2 εκατ. χρηματικές συναλλαγές. Σημαντική ήταν και η αύξηση χρήσης της υπηρεσίας e-Statements, όπου 62.000 πελάτες έχουν επιλέξει να ενημερώνονται μόνον ηλεκτρονικά, διακόπτοντας την ταχυδρομική αποστολή πάνω από 200.000 φυσικών statements, με σημαντικά οφέλη κόστους για την Τράπεζα.

Ακόμη, με ιδιαίτερη επιτυχία υλοποιήθηκαν ενέργειες προβολής στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, με σκοπό την προώθηση κυρίως ενεργειών κοινωνικής ευθύνης του Ομίλου. Πολλές και σημαντικές ήταν οι βραβεύσεις για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Τράπεζας κατά τη διάρκεια του έτους, τόσο από εγχώριες διοργανώσεις («e-volution awards») όσο και από διεθνείς φορείς («Global Finance – Best Corporate Internet Bank»).

Στις θυγατρικές στη Νέα Ευρώπη, οι εγγεγραμμένοι πελάτες αυξήθηκαν πάνω από 20%, κατά μέσο όρο. Στη Βουλγαρία, η υπηρεσία e-Postbank αναβαθμίστηκε από πλευράς σχεδιασμού, λειτουργώντας πλέον σε ένα ανανεωμένο και μοντέρνο περιβάλλον, καθώς και από πλευράς ασφάλειας, με νέες δυνατότητες, όπως κωδικοί μιας χρήσης μέσω SMS και αναγνωρισμένες ψηφιακές υπογραφές. Στην Ουκρανία προσφέρθηκαν νέες, πρωτοποριακές για τη χώρα και εξειδικευμένες για Νομικά Πρόσωπα, υπηρεσίες, όπως συναλλαγές σε ξένο νόμισμα εντός και εκτός χώρας.

Το 2012 διεξήχθησαν περισσότεροι από 450 ηλεκτρονικοί διαγωνισμοί στην πλατφόρμα της Business Exchanges (e-Auctions, e-Procurement), όπου επιτεύχθηκαν σημαντικές μειώσεις τιμών. Εκτελέστηκαν 65 ηλεκτρονικοί διαγωνισμοί για την Επιτροπή Προμηθειών Υγείας (ΕΠΥ) για φαρμακευτικά υλικά, με συνολικό όφελος € 68 εκατ. ή 55%, έναντι του προϋπολογισμού. Επίσης, εντός του 2012, ξεκίνησε η πιλοτική εφαρμογή του συστήματος ηλεκτρονικών προμηθειών στα Νοσοκομεία. Οι παραγγελίες από τα Νοσοκομεία προς τους προμηθευτές διαβιβάζονται ηλεκτρονικά ενώ και οι παραδόσεις καταχωρούνται ηλεκτρονικά, δίνοντας τη δυνατότητα στην ΕΠΥ να παρακολουθεί τα διακινούμενα προϊόντα, τα οποία η ίδια έχει αρχικά διαπραγματευθεί για λογαριασμό των Νοσοκομείων.

ΔΙΕΘΝΗΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑ

Η οικονομική κατάσταση στην Ευρωπαϊκή Ένωση, με τις κυριότερες οικονομίες να βρίσκονται σε στασιμότητα ή να καταγράφουν αρνητικούς ρυθμούς ανάπτυξης, επηρέασε σε μεγάλο βαθμό και την οικονομική δραστηριότητα στην κεντρική και την ανατολική Ευρώπη. Οι οικονομίες των περισσότερων χωρών στις οποίες έχει παρουσία ο όμιλος Eurobank κατέγραψαν αναιμικούς ρυθμούς ανάπτυξης, λόγω των πιέσεων στην εξαγωγική τους δραστηριότητα προς την Ευρωπαϊκή Ένωση, ενώ η εσωτερική ζήτηση παρέμεινε ασθενής ως συνέπεια της ανόδου του πληθωρισμού που επιβάρυνε περαιτέρω την αγοραστική δύναμη των νοικοκυριών. Συνολικά, η ασθενής ανάπτυξη στο δεύτερο εξάμηνο επιβάρυνε την αναπτυξιακή επίδοση ολόκληρου του έτους, ώστε οι αρχικές εκτιμήσεις της αγοράς για την ετήσια ανάπτυξη του 2012 να έχουν αποδειχτεί αισιόδοξες τόσο για την εγχώρια ζήτηση όσο και τις εξαγωγές. Οι συνθήκες στην αγορά εργασίας εξακολούθησαν να είναι δύσκολες, αφού η αναιμική ανάκαμψη δεν μεταφράστηκε σε μείωση της ανεργίας. Οι δημόσιες επενδύσεις, η βασικότερη πηγή επενδύσεων, υπο-απέδωσαν λόγω της χαμηλής απορρόφησης κοινοτικών κονδυλίων και των περιορισμένων δημοσιονομικών προϋπολογισμών.

Η υποτονική αναπτυξιακή επίδοση των χωρών της Νοτιοανατολικής Ευρώπης σε συνάρτηση με το υψηλό κόστος χρηματοδότησης και τις αυξημένες προβλέψεις για επισφαλείς απαιτήσεις επηρέασαν δυσμενώς τα Αποτελέσματα από τις Διεθνείς Δραστηριότητες, που διαμορφώθηκαν σε -€ 56 εκατ. το 2012, παρά τον περαιτέρω περιορισμό των λειτουργικών δαπανών, οι οποίες μειώθηκαν κατά 6,5% σε ετήσια βάση. Εντούτοις, η προσέλκυση καταθέσεων συνεχίστηκε με επιτυχία και το 2012, με τα υπόλοιπα να αυξάνονται κατά € 391 εκατ. έναντι του 2011. Άξιο ιδιαίτερης αναφοράς είναι το γεγονός ότι οι καταθέσεις στο εξωτερικό υπερβαίνουν τις χορηγήσεις, με το σχετικό δείκτη να διαμορφώνεται στο 93,3% στο τέλος του 2012.

Τα τελευταία τέσσερα χρόνια η Eurobank έχει αναλάβει σημαντικές πρωτοβουλίες για την οργανική ενίσχυση των κεφαλαίων και της ρευστότητάς της, που συνολικά βελτίωσαν το δείκτη Κύριων Βασικών Ιδίων Κεφαλαίων του Ομίλου κατά το ισοδύναμο των € 1,9 δισ. Στο πλαίσιο αυτό, η Eurobank ολοκλήρωσε κατά τη διάρκεια του 2012 την πώληση στην Burgan Bank του μεριδίου της στην Τουρκική θυγατρική της Eurobank Tekfen. Η συμφωνία, η οποία είχε καταρτιστεί στις 9 Απριλίου 2012, προέβλεπε την πώληση στην Burgan του 99,3% της Eurobank Tekfen, από την Eurobank και τον Όμιλο Tekfen, σε πολλαπλάσιο 1 επί της λογιστικής της αξίας, δηλαδή περίπου TL 700 εκατ.

Το 2007, η Eurobank είχε αποκτήσει το 70% της Eurobank Tekfen από τον Όμιλο Tekfen, με δικαίωμα εξαγοράς επιπλέον ποσοστού 29,3% σε μεταγενέστερη ημερομηνία. Από το 2007, η Eurobank Tekfen έχει επιτύχει να πενταπλασιάσει το δανειακό της χαρτοφυλάκιο σε € 1,5 δισ., να διπλασιάσει το Δίκτυό της και να αυξήσει την κερδοφορία της. Κατά την πώλησή της, η Eurobank Tekfen εξυπηρετούσε πάνω από 90.000 πελάτες μέσω των 60 καταστημάτων της και κατατασσόταν μεταξύ των 20 μεγαλύτερων τραπεζών στην Τουρκία με βάση το ύψος των δανειακών της υπολοίπων.

ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ

Στη Βουλγαρία ο πραγματικός ρυθμός ανάπτυξης του ΑΕΠ μειώθηκε σημαντικά στο 0,5% το 2012 από 1,7% το 2011, αλλά διατηρήθηκε θετικός καθόλη τη διάρκεια του έτους. Επίσης, σημειώθηκε σημαντική πρόοδος στην επίτευξη των δημοσιοοικονομικών στόχων τόσο του ελλείμματος όσο και του χρέους.

Παρά το δύσκολο οικονομικό περιβάλλον, η Postbank είδε το τελευταίο τρίμηνο του 2012 να ενισχύεται τόσο η θέση και το μερίδιό της στην τοπική αγορά, όσο και η ρευστότητα της τράπεζας κυρίως λόγω της αύξησης των καταθέσεων ιδιωτών πελατών και επιχειρήσεων.

Η κεφαλαιακή επάρκεια της Postbank παρέμεινε και το 2012 στα ιδιαίτερα υψηλά επίπεδα του 17,1%, σημαντικά υψηλότερα από το 12% που είναι το ελάχιστο όριο της Κεντρικής Τράπεζας της Βουλγαρίας.

Η άνοδος των καταθέσεων οδήγησε σε μείωση της εξάρτησης της τράπεζας από τις αγορές κεφαλαίων, ενώ η σχέση δανείων προς καταθέσεις βελτιώθηκε κατά 18 ποσοστιαίες μονάδες.

Θετική ήταν και η εξέλιξη των εργασιών διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου, ιδιαίτερα στην τραπεζική ιδιωτών πελατών, με αποτέλεσμα οι προβλέψεις έναντι καταναλωτικών δανείων σε καθυστέρηση να μειωθούν χαμηλότερα και από τα προ-κρίσης επίπεδα του έτους 2008.

Στην τραπεζική ιδιωτών πελατών, η τράπεζα διατήρησε την υψηλή της θέση και οι καταθέσεις ιδιωτών πελατών ενισχύθηκαν κατά το τελευταίο τρίμηνο του 2012, ισχυροποιώντας περαιτέρω τις ενδείξεις για αντιστροφή του οικονομικού κλίματος. Στη στεγαστική πίστη μειώθηκε το βασικό επιτόκιο δανεισμού, ενώ στις πιστωτικές κάρτες, έναν τομέα στον οποίο η τράπεζα έχει ηγετική θέση, δόθηκε έμφαση σε προγράμματα ανταμοιβής των καλών πελατών και κυκλοφόρησαν νέες «κάρτες συνεργασιών» (co-branded) με σημαντικές εταιρείες και αλυσίδες λιανικής της χώρας. Η πολύ καλή φήμη της Postbank, ως μια από τις πλέον προηγμένες τεχνολογικά τράπεζες, ενισχύθηκε περαιτέρω το 2012 με την αναβάθμιση των υπηρεσιών e-Banking, καθιστώντας την πρωτοπόρο στην Ηλεκτρονική Τραπεζική, έναν τομέα με αλματώδη ανάπτυξη στη Βουλγαρία.

Για τρίτη συνεχή χρονιά η τράπεζα αναγνωρίστηκε ως «Top Rated Θεματοφύλακας για Ξένους και Εγχώριους Θεσμικούς Επενδυτές», ενώ ραγδαία ήταν και η αύξηση των εργασιών του οργανισμού στον τομέα Διαχείρισης Επιχειρηματικών Απαιτήσεων (Factoring), ενισχύοντας περαιτέρω τη θέση της Postbank στην τραπεζική επιχειρήσεων.

Οι επιδόσεις της τράπεζας συνεχίζουν να είναι σημαντικές και στη μείωση των λειτουργικών της δαπανών, σε όλες τις κατηγορίες κόστους.

Επιπροσθέτως, η μεταστέγαση των Υπηρεσιών του Κτηρίου Διοίκησης της Postbank στη Σόφια επέφερε οικονομίες κλίμακος και επιβεβαίωσε την αποτελεσματικότητα της στρατηγικής του οργανισμού.

Από την έναρξη της λειτουργίας της στη Βουλγαρική αγορά η Postbank έχει διακριθεί όχι μόνο για τις οικονομικές επιδόσεις της, αλλά και για την προσφορά της στην κοινωνία μέσω ενός περιεκτικού προγράμματος Εταιρικής Υπευθυνότητας, που αποτελεί πρότυπο για εταιρείες και οργανισμούς στη Βουλγαρία.

Το 2012 υλοποίησε μία ακόμη καινοτόμο πρωτοβουλία που οδήγησε στην ίδρυση Διεθνούς Οργανισμού με την επωνυμία «No Project» και αφορά στην προσπάθεια κατά της παράνομης διακίνησης και εκμετάλλευσης ανθρώπων (human trafficking). Μέσω διαλέξεων, σεμιναρίων και εκθέσεων σε όλη τη χώρα, η τράπεζα διαχέει γνώση και εμπειρίες για το μεγάλο αυτό κοινωνικό πρόβλημα. Η πρωτοβουλία αυτή αναγνωρίστηκε με το βραβείο Eventex «Best Campaign», καθώς και με το βραβείο «People's Choice Campaign» σε εκδήλωση στη Σόφια. Επίσης η Postbank εξασφάλισε το 2012 τρία ακόμη βραβεία για τη δράση και το έργο της και συγκεκριμένα στις δημόσιες σχέσεις με την Κορυφαία Διάκριση PR Prize 2012 στην κατηγορία «Εταιρική Επικοινωνία & Δημόσιες Σχέσεις» για το project «20 χρόνια Postbank», με Ειδική Διάκριση για την Εταιρική Υπευθυνότητα και την αειφόρο ανάπτυξη της τράπεζας, και με τη βράβευσή της ως «Η πιο Οικολογική Εταιρεία της χρονιάς» στη Βουλγαρία.

ΡΟΥΜΑΝΙΑ

Σε μία δύσκολη χρονιά για την οικονομία της Ρουμανίας, με ρυθμό ανάπτυξης του ΑΕΠ στο 0,2% το 2012, από 2,2% το 2011, η Bancpost διατήρησε τη θέση της στις κυριότερες τράπεζες της χώρας, κατάφερε να αυξήσει το μερίδιό της στις καταθέσεις, ενίσχυσε σημαντικά τη θέση της στην τραπεζική Μικρών Επιχειρήσεων και πρόωθησε περαιτέρω την εικόνα της στην τραπεζική Μεγάλων Επιχειρήσεων.

Η Bancpost συγκαταλέγεται μεταξύ των έξι μεγαλύτερων τραπεζών της ιδιαίτερα ανταγωνιστικής αγοράς της Ρουμανίας, στην οποία έχουν παρουσία οι μεγαλύτεροι διεθνείς τραπεζικοί οργανισμοί.

Κατά το 2012 το μερίδιο της Bancpost στις καταθέσεις ενισχύθηκε και έφτασε στο 5%, ενώ στον τομέα των Μικρών Επιχειρήσεων, η τράπεζα συγκαταλέγεται μεταξύ των σημαντικότερων χρηματοπιστωτικών οργανισμών μετά την επιτυχημένη κυκλοφορία του νέου προϊόντος «Business Workshop», που είχε σημαντική απήχηση.

Στον τομέα τραπεζικής επιχειρήσεων, πραγματοποιήθηκε στο Βουκουρέστι η εκδήλωση της πρωτοβουλίας «Go international», που έχουν αναλάβει από κοινού η Eurobank και τρεις ελληνικοί εξαγωγικοί φορείς: ο Πανελλήνιος Σύνδεσμος Εξαγωγέων, ο Σύνδεσμος Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος και ο Σύνδεσμος Εξαγωγέων Κρήτης, με τη συμμετοχή εκατοντάδων επιχειρήσεων από την Ελλάδα, τη Ρουμανία και γειτονικές χώρες της ευρύτερης περιοχής. Η πρωτοφανής για τα δεδομένα της Ρουμανίας εκδήλωση στέφθηκε με μεγάλη επιτυχία και ενίσχυσε την εικόνα της Bancpost στην επιχειρηματική κοινότητα της χώρας, γεγονός που οδήγησε και στη βράβευση της τράπεζας με την «Ειδική Διάκριση για τη Στήριξη των Εισαγωγών - Εξαγωγών το 2012» στη Ρουμανία.

Ακόμη, δημιουργήθηκε γραφείο Αγροτικής Επιχειρηματικότητας για την προώθηση πιστωτικών προϊόντων και λύσεων στη ρουμανική γεωργία και αναπτύχθηκε το «Fast Trade», μια ηλεκτρονική πλατφόρμα συναλλαγών σε ξένο συνάλλαγμα για επιχειρήσεις, που διαφοροποιεί σημαντικά την Bancpost από τον ανταγωνισμό.

Η ασφαλιστική Eurolife ERB κατέγραψε το 2012 αύξηση εσόδων 26%, παρουσίασε τέσσερα νέα προϊόντα στην αγορά και αύξησε κατά δύο μονάδες το μερίδιό της στις ασφάλειες ζωής, ενώ στον τομέα Διαχείρισης Επιχειρηματικών Απαιτήσεων εμπλουτίστηκαν τα παρεχόμενα προϊόντα, διευρύνοντας το μερίδιο του οργανισμού στο Factoring.

Οι βραβεύσεις της τράπεζας ήταν αρκετές πέρυσι και αντικατοπτρίζουν την αυξημένη δραστηριότητα και την υψηλή ποιότητα του έργου της τράπεζας. Πιο συγκεκριμένα η Bancpost τιμήθηκε με το «Ειδικό Βραβείο για την Αφοσίωσή της στη Στήριξη του Εμπορίου» από τον οργανισμό Bancheri de Top, απέσπασε το βραβείο «Προϊόν της Χρονιάς» για τη νέα πρωτοποριακή υπηρεσία συναλλαγών για τις Μικρές Επιχειρήσεις, από το επιχειρηματικό περιοδικό Piata Financiara.

Το International Finance Corporation αναγνώρισε τις προσπάθειες της τράπεζας να στηρίξει τις εμπορικές συναλλαγές σε νέες αγορές και ανακήρυξε την Bancpost «Καλύτερη Τράπεζα στις Υπηρεσίες Διεθνούς Εμπορίου για την Ευρώπη και την Κεντρική Ασία» κατά τη διάρκεια του πέμπτου διεθνούς συνεδρίου του, που έγινε στο Ντουμπάι.

Το περιοδικό Global Custodian ανακήρυξε την Postbank «Top Rated θεματοφύλακα για Ξένους και Εγχώριους Θεσμικούς Επενδυτές». Παράλληλα, το Romania Visa Forum τίμησε με το «Credit Card Visa Champion Award» την Postbank για την ισχυρότερη ανάπτυξη των Visa πιστωτικών καρτών στη ρουμανική αγορά για το 2012.

ΣΕΡΒΙΑ

Η σερβική οικονομία σημείωσε ύφεση 2% το 2012, κυρίως λόγω της μείωσης της αγροτικής παραγωγής, ενώ το περιφερειακό εμπόριο χαρακτηρίστηκε από στασιμότητα και δυσπραγία εξαιτίας της οικονομικής κρίσης, που ταλανίζει το μεγαλύτερο μέρος της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ωστόσο, η Eurobank διατήρησε το σημαντικό μερίδιο το οποίο κατέχει στην αγορά και καταγράφει κερδοφορία όλα τα τελευταία χρόνια.

Είναι χαρακτηριστικό ότι ο δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας της τράπεζας κυμαινόταν στο τέλος του 2012 στο πολύ υψηλό επίπεδο του 22,7%, όταν ο μέσος όρος του τραπεζικού κλάδου της Σερβίας είναι 16,5%.

Η τράπεζα διατηρεί υψηλή ρευστότητα και σημείωσε αύξηση των καταθέσεων ιδιωτών πελατών, παρά τη γενικότερη αρνητική δημοσιότητα, σχετικά με την ελληνική οικονομία και τις τράπεζες.

Οι χορηγήσεις εστιάστηκαν σε τομείς περιορισμένου πιστωτικού κινδύνου, εκδόθηκαν 38.000 νέες πιστωτικές κάρτες, που αποτελεί την υψηλότερη επίδοση μετά το 2008, το χαρτοφυλάκιο χορηγήσεων προς ιδιώτες πελάτες είναι εξαιρετικής ποιότητας, ενώ και οι χορηγήσεις προς Μεγάλες Επιχειρήσεις σημείωσαν συντηρητική αύξηση κατά € 22 εκατ. το 2012.

Επίσης, κατά το 2012 διευρύνθηκαν περαιτέρω οι στενές σχέσεις της Eurobank με διεθνείς χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς όπως το IFC, η EBRD και η ETEπ έτσι, ώστε να στηριχθούν οι χορηγήσεις προς εγχώριες επιχειρήσεις και εταιρείες, ενώ ξεκίνησε η διαδικασία για την πρώτη σύμβαση ανταλλαγής νομισμάτων (currency swap EUR/CHF) με την EBRD στην περιοχή.

Οι προσπάθειες μείωσης των λειτουργικών δαπανών ήταν ιδιαίτερα επιτυχείς για τέταρτη συνεχή χρονιά το 2012. Ειδικότερα, οι δαπάνες μειώθηκαν κατά 9,1% σε ετήσια βάση, με το συνολικό κόστος για την Eurobank στη Σερβία να είναι χαμηλότερο κατά 30% έναντι του 2008. Μια σειρά πρωτοβουλίες που ενίσχυσαν την αυτοματοποίηση διαδικασιών και τη δημιουργία πιο αποτελεσματικών τμημάτων στην τράπεζα οδήγησαν στη μείωση των προβλέψεων κατά 6% σε σχέση με το 2011.

Η Εταιρική Υπευθυνότητα αποτελεί σταθερή προτεραιότητα από την ημέρα σύστασης της Eurobank Σερβίας και η προσφορά της στη σερβική κοινωνία έχει αναγνωριστεί από την ηγεσία της χώρας. Τα τελευταία χρόνια η τράπεζα έχει προσφέρει κεφάλαια ύψους € 3,7 εκατ. σε προγράμματα ενίσχυσης της Παιδείας, του Περιβάλλοντος, του Πολιτισμού αλλά και των τοπικών κοινωνιών. Έχει βραβεύσει συνολικά πάνω από 1.000 τελειόφοιτους σπουδαστές, παρέχοντάς τους σημαντική βοήθεια στην προσπάθεια συνέχισης των σπουδών τους και εξειδίκευσης της γνώσης. Παράλληλα, στηρίζει με υποτροφίες τους αριστούχους απόφοιτους Λυκείου στη Σερβία. Στον τομέα του Περιβάλλοντος, η Eurobank έχει ανακαινίσει 10 αστικά πάρκα στο Βελιγράδι και σε άλλες μεγάλες πόλεις. Στις τέχνες, στηρίζει το θεατρικό θίασο Atelje 212, που αποτελεί σημείο αναφοράς με τις υποδειγματικές του παραστάσεις στο Βελιγράδι.

Το 2012, χάρη στην κοινωνική προσφορά της, η Eurobank αναγνωρίστηκε ως «Πρωταθλητής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στο Χρηματοοικονομικό Κλάδο» από τη Σερβική Επιτροπή για την Οικονομική Ανάπτυξη (NALED) σε συνεργασία με το Ταμείο Κοινωνικής Πρωτοβουλίας Βαλκανίων (BCIF) και το Ινστιτούτο Βιώσιμων Κοινοτήτων (ISC).

ΟΥΚΡΑΝΙΑ

Στην ουκρανική αγορά η θυγατρική της Eurobank, Universal Bank ξεπέρασε τις δυσκολίες που πηγάζουν από το γενικότερο οικονομικό κλίμα στην τοπική αγορά, διεύρυνε την πελατειακή της βάση και κατέγραψε αύξηση στα χαρτοφυλάκια χορηγήσεων και καταθέσεων.

Παράλληλα, η τράπεζα έλαβε τη στρατηγική απόφαση της αύξησης των προβλέψεων για το δανειακό της χαρτοφυλάκιο, αυξάνοντας έτσι τα περιθώρια ενίσχυσης της κερδοφορίας της, όταν ωριμάσουν οι συνθήκες στην αγορά.

Η τράπεζα, που θεωρείται από τις πλέον τεχνολογικά ανεπτυγμένες και σύγχρονες στην τοπική αγορά, διαθέτει 55 καταστήματα σε κομβικά σημεία της Ουκρανίας και προσφέρει πλήθος καινοτόμων προϊόντων και λύσεων σε ιδιώτες πελάτες και σε επιχειρήσεις.

Ιδιαίτερη έμφαση έχει δοθεί στην περαιτέρω διεύρυνση του μεριδίου της Universal Bank στην τραπεζική επιχειρήσεων, έναν τομέα με σημαντικές προοπτικές ανάπτυξης και κερδοφορίας. Προς αυτή την κατεύθυνση, το 2012 εγκαινιάστηκε το 8^ο κατά σειρά Επιχειρηματικό Κέντρο, αυτή τη φορά στην πόλη Dnipropetrovsk, προσφέροντας σύνθετα προϊόντα και λύσεις υψηλής εξειδίκευσης σε επιχειρήσεις.

Παράλληλα, η Universal Bank επανήλθε στην Καταναλωτική Πίστη (non-purpose cash lending), έναν από τους πλέον κερδοφόρους τομείς της τραπεζικής ιδιωτών πελατών, στον οποίο ο ανταγωνισμός είναι ιδιαίτερα έντονος και η τράπεζα κατάφερε να διευρύνει την πελατειακή της βάση και να αυξήσει το χαρτοφυλάκιο καταθέσεων ιδιωτών πελατών.

Οι δραστηριότητες και η υψηλή ποιότητα των προσφερομένων υπηρεσιών αναγνωρίστηκαν το 2012 με τη βράβευση της Universal Bank ως «Καλύτερη Τράπεζα για καταθετικά προγράμματα εταιρικών πελατών», στο πλαίσιο των τέταρτων ετήσιων βραβείων για τον τραπεζικό κλάδο της Ουκρανίας, που διοργανώνει το περιοδικό The Banker. Το περιοδικό Forbes κατέταξε τη Universal Bank 18^η «Πιο Αποτελεσματική Τράπεζα στην Ουκρανία», σε σύνολο 180 τραπεζών που λειτουργούν στη χώρα.

ΚΥΠΡΟΣ

Το 2012, η Eurobank Κύπρου συμπλήρωσε πέντε χρόνια επιτυχούς παρουσίας στην Κύπρο. Συνεχίζοντας τη στρατηγική της με έμφαση στην Τραπεζική Επιχειρήσεων, η Eurobank ενισχύει σταθερά τη θέση της και θεωρείται σήμερα ένας από τους σημαντικότερους οργανισμούς στη χώρα στους τομείς της Τραπεζικής Επιχειρήσεων, του International Business Banking, του Private Banking, της Διαχείρισης Περιουσίας και των προϊόντων και υπηρεσιών Διαχείρισης Διαθεσίμων.

Η τράπεζα επέκτεινε την παρουσία της και σε ξένες αγορές ανοίγοντας γραφείο στο Κίεβο της Ουκρανίας, ενώ βελτιώνει διαρκώς τις υπηρεσίες του συνόλου του δικτύου καταστημάτων της στην Κύπρο.

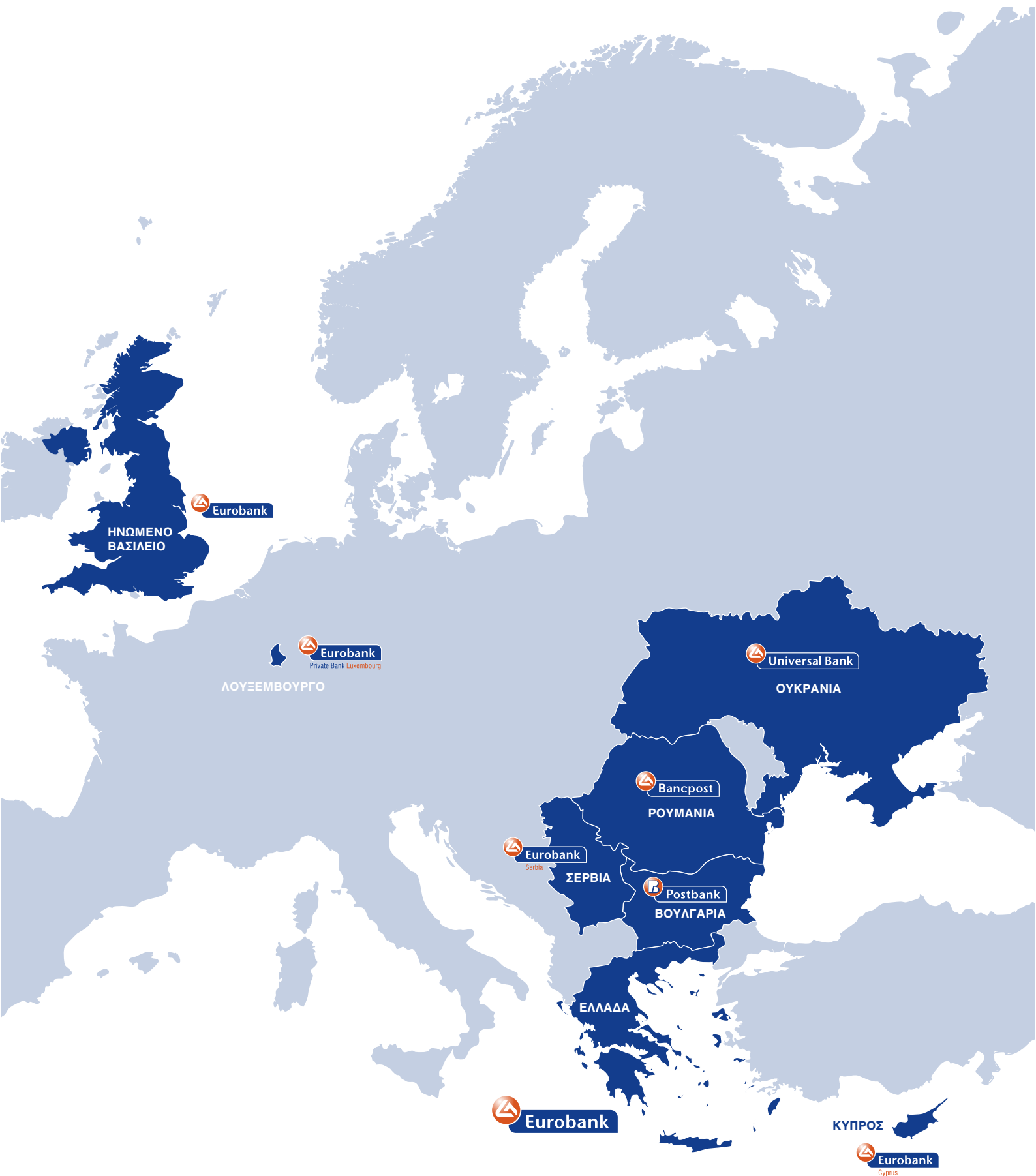
Στην ολιγόχρονη παρουσία της στη χώρα, η Eurobank Cyprus έχει να επιδείξει εντυπωσιακά αποτελέσματα ραγδαίας ανάπτυξης, αφού έχει καταστεί μία από τις κυριότερες τράπεζες στην τοπική αγορά, διατηρώντας υψηλή ρευστότητα και επιτυγχάνοντας υγιή κερδοφορία.

Είναι χαρακτηριστικό ότι στα πέντε χρόνια παρουσίας της, η Eurobank Cyprus έχει διακριθεί τρεις φορές ως «Καλύτερη Private Bank» στην κυπριακή αγορά από το περιοδικό Euromoney.

ΔΥΤΙΚΗ ΕΥΡΩΠΗ

Ο Όμιλος έχει αναπτύξει σημαντική παρουσία στη διαχείριση περιουσίας στο Λουξεμβούργο, μέσω της θυγατρικής τράπεζας Eurobank Private Bank Luxembourg S.A. Η τράπεζα παρέχει υπηρεσίες Private Banking και Διαχείρισης Περιουσίας, συμβουλευτικές υπηρεσίες σε επιχειρήσεις και ιδιώτες πελάτες, καθώς και υπηρεσίες Θεματοφυλακής σε θεσμικούς επενδυτές. Η Eurobank Private Bank Luxembourg διακρίνεται για τις εξειδικευμένες υπηρεσίες της στους τομείς Financial Engineering, Estate planning, Fiduciary agreements και Discretionary Asset Management.

Στο Ηνωμένο Βασίλειο, η Eurobank εγκαινίασε ένα νέο υποκατάστημα στην καρδιά του Λονδίνου, στο Mayfair, το Μάρτιο του 2012. Το νέο κατάστημα, σε στενή συνεργασία με τις θυγατρικές του Ομίλου στο Λουξεμβούργο και την Κύπρο, προσφέρει ενιαίες και ολοκληρωμένες υπηρεσίες διεθνούς τραπεζικής στους εταιρικούς και private banking πελάτες του Ομίλου, εντός και εκτός Ελλάδος.



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

Σε μία από τις πλέον δύσκολες χρονιές για την ελληνική οικονομία αλλά κυρίως για την ελληνική κοινωνία, η έννοια της εταιρικής υπευθυνότητας συνέχισε να είναι απόλυτα ταυτισμένη με τη φυσιογνωμία του ομίλου Eurobank. Οι πρωτοβουλίες του Οργανισμού συνέχισαν να στηρίζουν έμπρακτα τις ανάγκες των κοινωνικών του εταίρων, στους οποίους συμπεριλαμβάνονται οι Εργαζόμενοι, οι Πελάτες, οι Προμηθευτές, η Κοινωνία στο σύνολό της.

Ο Όμιλος, για ακόμη μία χρονιά, εστίασε στην προσπάθεια ενίσχυσης της επιχειρηματικότητας, παραμένοντας συνεπής στην πεποίθησή του ότι η καινοτομία και η επιχειρηματική εξωστρέφεια αποτελεί πρωταρχικό παράγοντα για την έξοδο από την κρίση. Επίσης, συνέχισε τη μακροχρόνια ανάπτυξη σχέσεων με αναγνωρισμένους φορείς και οργανώσεις για την υλοποίηση δράσεων στους σημαντικούς τομείς της Παιδείας, της Κοινωνίας, του Πολιτισμού και της προστασίας του Περιβάλλοντος.

Το 2012 ο όμιλος Eurobank έδωσε ιδιαίτερη έμφαση σε προγράμματα και δράσεις, που αφορούν τους νέους, αναδεικνύοντας τη σημασία της γνώσης και της μάθησης, αλλά και τη διάδοση του «επιχειρείν» στις νεότερες γενιές της χώρας μας.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΡΟΪΟΝ

Η συνεισφορά της Τράπεζας στο «Κοινωνικό Προϊόν» το 2012

	€ εκατ.
Κύκλος Εργασιών	4.532
Τόκοι Έξοδα και Προμήθειες Έξοδα	-2.579
ΦΠΑ επί Προστιθέμενης Αξίας Εταιρείας	14
Προβλέψεις για Πιστωτικούς Κινδύνους Πελατών	-1.655
Ζημιές απομείωσης από έκθεση σε χρέος Ελληνικού Δημοσίου	2.081
Ζημιές απομείωσης υπεραξίας & Λοιπές έκτακτες ζημιές από αποτιμήσεις	-373
Κέρδη / (ζημιές) χρήσης από μη συνεχιζόμενες δραστηριότητες	-100
Κοινωνικό Προϊόν	1.919

Το «Κοινωνικό Προϊόν» και η Διανομή του

	€ εκατ.
I. Προσωπικό	
Μεικτές Αποδοχές	430
Εισφορές Εργοδότη σε Οργανισμούς Κοινωνικών Ασφαλίσεων	91
Ιατρικές Συνταξιοδοτικές και Λοιπές Παροχές	25
Εισφορές σε Οργανισμούς Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Εργοδότη και εργαζομένων)	-158
Φόρος Μισθωτών Υπηρεσιών	-79
	310
II. Προμηθευτές αγαθών & υπηρεσιών	463
III. Δωρεές/ Χορηγίες	7
IV. Δημόσιο	
Εθελοντική ανταλλαγή των ομολόγων	2.444
Φόρος Εισοδήματος, Διάφοροι Φόροι & Λοιπές Εισφορές	-144
Φόρος Προστιθέμενης Αξίας	14
Ταμείο Εγγυήσεως Καταθέσεων & Επενδύσεων	28
Εισφορές σε Οργανισμούς Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Εργοδότη και εργαζομένων)	158
Φόρος Μισθωτών Υπηρεσιών	79
	2.579
V. Επιχείρηση	
Ζημιές απομείωσης από έκθεση σε χρέος Ελληνικού Δημοσίου	-290
Ζημιές απομείωσης υπεραξίας & Λοιπές έκτακτες ζημιές από αποτιμήσεις	-309
Κέρδη/(ζημιές) χρήσης από μη συνεχιζόμενες δραστηριότητες	-86
Λοιπά	-754
Αδιανέμητα Κέρδη (Ζημιές) / Αποθεματικά	-1.440
Κοινωνικό Προϊόν	1.919

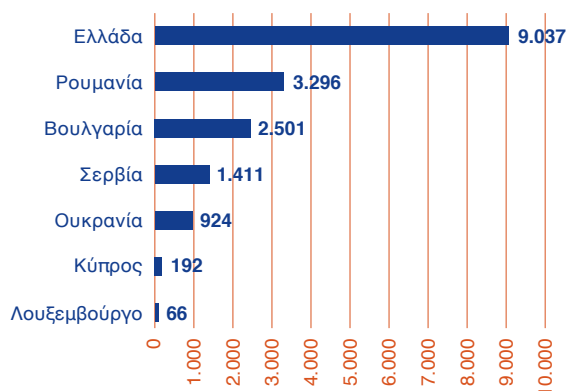
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Το ανθρώπινο δυναμικό της Eurobank με τη συνεχή προσπάθεια, τις γνώσεις, τις υψηλού επιπέδου ικανότητες, την αποτελεσματικότητα, τον επαγγελματισμό και, παράλληλα, την ικανότητα προσαρμογής και διαχείρισης αλλαγών αποτελεί καθοριστικό παράγοντα, που δίνει τη δυνατότητα στον Όμιλο να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά στις προκλήσεις και τις νέες συνθήκες του μεταβαλλόμενου εξωτερικού περιβάλλοντος.

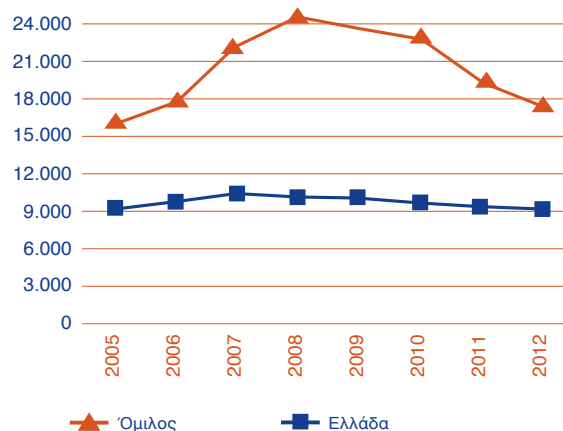
Απασχόληση

Στα τέλη του 2012, ο συνολικός αριθμός εργαζομένων του Ομίλου ανήλθε σε 17.427 άτομα, από τα οποία το 48% στο εξωτερικό και το 52% στην Ελλάδα. Το 77% των εργαζομένων έχει ηλικία μικρότερη από 45 έτη και ο μέσος όρος ηλικίας του συνόλου είναι 39 έτη. Επιβεβαιώνοντας έμπρακτα την πολιτική ίσων ευκαιριών που εφαρμόζει ο Όμιλος, ο αριθμός των γυναικών που απασχολούνται στον Όμιλο ανέρχεται στο 62% επί του συνόλου των εργαζομένων, έναντι 38% των ανδρών, ενώ στην Ελλάδα ο αριθμός των γυναικών διαμορφώνεται κατά μέσο όρο στο 54%.

Απασχολούμενοι ανά χώρα



Η Εξέλιξη της Απασχόλησης στον Όμιλο



Στελέχωση

Η διαδικασία στελέχωσης, είτε αφορά εξωτερικούς είτε εσωτερικούς υποψηφίους, διακρίνεται από αντικειμενικότητα, διαφάνεια και ίση μεταχείριση. Βασίζεται σε προκαθορισμένα κριτήρια, πλήρως εναρμονισμένα με τις αξίες και το όραμα της Eurobank, τα οποία διερευνώνται στο πλαίσιο σύγχρονων μεθόδων επιλογής, όπως γραπτές αξιολογήσεις, δομημένες συνεντεύξεις, ψυχομετρικά εργαλεία και Κέντρα Αξιολόγησης. Το 2012 συνεχίστηκε η εσωτερική αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού. Το 57% (έναντι 55% το 2011) των διαθέσιμων θέσεων στον Όμιλο καλύφθηκε μέσω μετακινήσεων στελεχών μεταξύ διαφορετικών μονάδων της Τράπεζας και θυγατρικών εταιρειών. Στην Τράπεζα στην Ελλάδα το αντίστοιχο ποσοστό ανήλθε στο 90%. Οι προσλήψεις για το 2012, σε επίπεδο Ομίλου, αφορούν σε στελέχη με υψηλό ακαδημαϊκό υπόβαθρο (87% κάτοχοι πτυχίου ή/και μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών) και με εργασιακή εμπειρία (47% με προϋπηρεσία μεγαλύτερη των 5 ετών). Επίσης, και το 2012 δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στα προγράμματα Πρακτικής Άσκησης και Μαθητείας (700 φοιτητές).

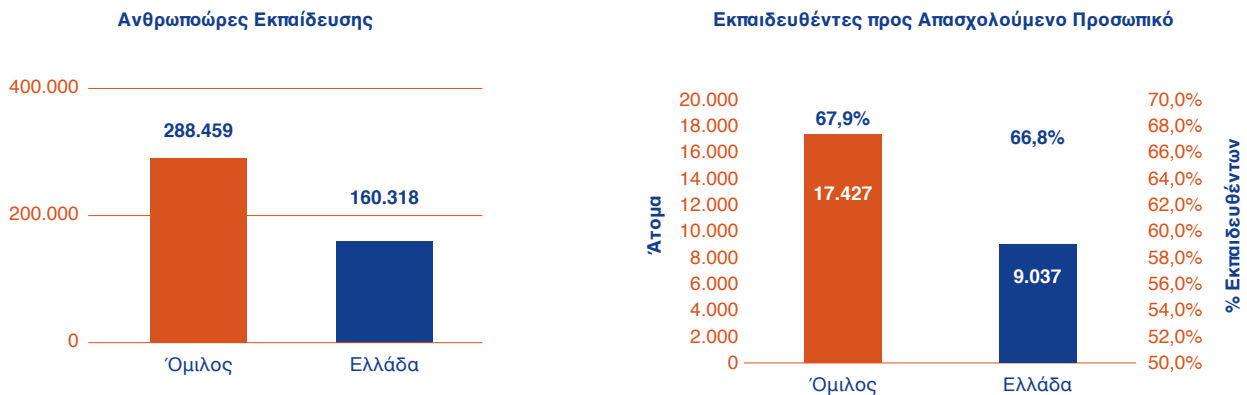
Επαγγελματική Ανάπτυξη & Εκπαίδευση

Με στόχο την ενδυνάμωση των ικανοτήτων και δεξιοτήτων των εργαζομένων της Eurobank έχει σχεδιαστεί και εφαρμόζεται ένα θεσμοθετημένο και ολοκληρωμένο Πλαίσιο Εκπαίδευσης και Επαγγελματικής Ανάπτυξης, το οποίο βραβεύτηκε το 2012 από το Ελληνικό Ινστιτούτο Μάνατζμεντ Ανθρώπινου Δυναμικού (ΕΙΜΑΔ) της ΕΕΔΕ, στο πλαίσιο των HR Excellence Awards.

Τα προγράμματα επαγγελματικής ανάπτυξης αφορούν σε:

- Προγράμματα Ανάπτυξης Διοικητικών Ομάδων & Στελεχών, τα οποία στοχεύουν στην ενίσχυση της ηγετικής αποτελεσματικότητας.
- Εφαρμογές Επαγγελματικής Ανάπτυξης για τη βελτίωση των επαγγελματικών ιδιοτήτων και της αποτελεσματικότητας του εργαζόμενου στο πλαίσιο του υπάρχοντος ή/και νέου ρόλου.
- Προγράμματα Mentoring, με στόχο την ενδυνάμωση των ικανοτήτων και την ενθάρρυνση της διατηρηματικής συνεργασίας.

Τα παραπάνω προγράμματα είναι σχεδιασμένα και εφαρμόζονται με τις πιο σύγχρονες και πρωτοπόρες μεθοδολογίες και εργαλεία ανάπτυξης, όπως ανατροφοδότηση 360^ο, καθοδήγηση (coaching), προσωπικά πλάνα ανάπτυξης και κέντρα ανάπτυξης. Έως τα τέλη του 2012 είχαν συμμετάσχει πάνω από 700 στελέχη συνολικά. Παράλληλα, στους εργαζομένους του Ομίλου παρέχονται σημαντικές ευκαιρίες ανάπτυξης, όπως ο εμπλουτισμός του εργασιακού αντικειμένου, η συμμετοχή σε έργα, η καθοδήγηση και η μετακίνηση σε άλλο ρόλο, αντικείμενο ή επιχειρηματική μονάδα.



Με βασική επιδίωξη την παροχή στοχευμένης εκπαίδευσης, που υποστηρίζεται από την εφαρμογή των Εκπαιδευτικών Πλάνων ανά θέση εργασίας, δίνεται έμφαση σε προγράμματα:

- Ανάπτυξης ηγετικών και διοικητικών ικανοτήτων, που αποτελούν μια από τις στρατηγικές προτεραιότητες του Ομίλου και υλοποιούνται σε συνεργασία με καταξιωμένους φορείς (ALBA, Harvard Business Publishing, Διεθνές Πανεπιστήμιο της Ελλάδος κ.ά.)
- Απόκτησης γνώσεων, δεξιοτήτων στο αντικείμενο εργασίας και πρακτικής τραπεζικής εμπειρίας σε όλα τα επίπεδα και πιστοποίησης αυτών (πιστοποιήσεις της Τράπεζας της Ελλάδος, εσωτερικές πιστοποιήσεις κλπ)

Οι εργαζόμενοι συμμετέχουν σε προγράμματα ενίσχυσης της θετικής στάσης, αλλά και της συνεργασίας, ενδυναμώνοντας έτσι την ικανότητα των ομάδων να αντεπεξέλθουν αποτελεσματικά στην κρίση και τις συνέπειές της. Ακόμη, το 2012 ολοκληρώθηκε η υλοποίηση του εξειδικευμένου εκπαιδευτικού προγράμματος Καταπολέμησης της Απάτης. Όλα τα διαθέσιμα εργαλεία και προγράμματα Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης προβάλλονται στους αντίστοιχους ενδοδικτυακούς τόπους. Η αποτίμηση της συνεισφοράς αλλά και η επιβράβευση και η περαιτέρω ανάπτυξη των ανθρώπων μας υποστηρίζεται και από το Σύστημα Αξιολόγησης Απόδοσης που βασίζεται στη διαφάνεια, ενισχύει την αντικειμενικότητα και καλλιεργεί τη συνεχή επαγγελματική πρόοδο.

Πολιτική Αμοιβών και Παροχών

Η πολιτική και τα συστήματα αμοιβών και παροχών έχουν αναπτυχθεί με σκοπό την προσέλκυση, απασχόληση και διατήρηση του προσωπικού του Ομίλου, με βασικές αρχές την ανταγωνιστικότητα σε σχέση με την ελληνική και διεθνή αγορά, την εσωτερική ισορροπία, την αξιοκρατία, την «επιβράβευση βάσει απόδοσης» και την περαιτέρω ενίσχυση του εργαζομένου αλλά και της οικογένειάς του. Η Πολιτική Αποδοχών, η οποία αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της εταιρικής διακυβέρνησης και είναι σύμφωνη προς τη συνολική πολιτική λειτουργίας και την επιχειρηματική στρατηγική, έχει θεσπιστεί και εφαρμόζεται σύμφωνα με την Πράξη Διοικητή 2650/19.01.2012 της Τράπεζας της Ελλάδος. Τα παραπάνω καθώς και άλλες πληροφορίες για τον Όμιλο και τα προγράμματα/πολιτικές ανθρώπινου δυναμικού περιγράφονται στον «Πλοηγό», έναν ηλεκτρονικό οδηγό, που έχει αναρτηθεί στο intranet site της Τράπεζας.

Εσωτερική Επικοινωνία

Η εσωτερική επικοινωνία αποτελεί στρατηγική προτεραιότητα, καθώς μέσω αυτής οι εργαζόμενοι ενημερώνονται αναφορικά με τις εξελίξεις, τη στρατηγική και τις πρωτοβουλίες του Ομίλου, ενδυναμώνοντας παράλληλα τους δεσμούς των ίδιων και των οικογενειών τους με τον Οργανισμό. Το πρόγραμμα Εσωτερικής Επικοινωνίας αναπτύσσεται σε τρεις άξονες:

- Επικοινωνία επιχειρηματικής φύσης, με στόχο να ενημερώνει έγκαιρα και έγκυρα τους εργαζομένους για τη στρατηγική, τα αποτελέσματα και άλλα σημαντικά επιχειρηματικά θέματα
- Αναγνωρίσεις και επιβραβεύσεις εργαζομένων και των παιδιών τους (Βράβευση Δεκαετίας και Βράβευση Αριστούχων)
- Εκδηλώσεις κοινωνικού χαρακτήρα για τους εργαζομένους και τις οικογένειές τους (Χριστουγεννιάτικες θεατρικές παραστάσεις, θερινά προγράμματα για παιδιά κ.ά.)

Υγεία και Ασφάλεια

Στο πλαίσιο της κοινωνικής πολιτικής και πρόληψης της υγείας των εργαζομένων υλοποιείται μια σειρά δράσεων (λειτουργία ιατρείων, check up, ασφαλιστικό πρόγραμμα για εργαζομένους ΑΜΕΑ, Τράπεζα Αίματος κ.ά.).

Εξυπηρέτηση Εργαζομένων (HR4U)

Η Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού παρέχει ολοκληρωμένη τηλεφωνική εξυπηρέτηση μέσω της υπηρεσίας τηλεφωνικής εξυπηρέτησης HR4U.

ΠΕΛΑΤΕΣ

Το 2012 η σχέση της Eurobank με τους πελάτες της εστιάστηκε, κυρίως, στη θωράκισή τους απέναντι στις διαρκώς μεταβαλλόμενες συνθήκες στο διεθνές χρηματοοικονομικό περιβάλλον.

Παροχή Λύσεων

Στην Ελλάδα η Τράπεζα έδωσε μεγάλη βαρύτητα στην εξυπηρέτηση των δανείων, των οποίων οι πελάτες αντιμετώπιζαν πρόβλημα στην ομαλή αποπληρωμή τους, προτείνοντας λύσεις προσαρμοσμένες στις οικονομικές τους δυνατότητες. Ακόμη, έδωσε την ευκαιρία σε σημαντικό αριθμό νοικοκυριών να προβεί στην ενεργειακή αναβάθμιση των σπιτιών, εξασφαλίζοντας σημαντική εξοικονόμηση ενέργειας, αλλά και όφελος στον οικογενειακό προϋπολογισμό, μέσω του προγράμματος «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον». Παράλληλα, μέσω του προγράμματος «Επιστροφή» προσέφερε λύσεις με πραγματικό οικονομικό όφελος στις καθημερινές αγορές ενός νοικοκυριού (π.χ. τροφίμων και καυσίμων), με χρήση πιστωτικών ή χρεωστικών καρτών, μέσα από συμφέρουσες προσφορές, αλλά και εντάσσοντας στους στρατηγικούς συνεργάτες της επιχειρήσεις κατηγοριών με προϊόντα πρώτης ανάγκης.

Έμφαση στην Ενημέρωση και την Έρευνα

Πάνω από 1.300 πελάτες Private Banking και Corporate Banking είχαν την ευκαιρία να ενημερωθούν για τα κρίσιμα θέματα της οικονομικής επικαιρότητας σε συνολικά 26 εκδηλώσεις, που πραγματοποιήθηκαν σε όλη την Ελλάδα. Οι έρευνες ικανοποίησης, οι οποίες ακολούθησαν, επιβεβαίωσαν τη θετική ανταπόκριση των συμμετεχόντων στις εκδηλώσεις αυτές κατά 92% και την πρόθεσή τους να συμμετάσχουν ξανά σε ανάλογες εκδηλώσεις κατά 94%. Παράλληλα, διεξήχθησαν έρευνες για τις οικονομικές μελέτες και αναλύσεις της Eurobank και πιστοποιήθηκε το υψηλό επίπεδο και η ποιότητά τους, με ποσοστό ικανοποίησης 80% μεταξύ των αναγνωστών.

Επίσης, με στόχο τη στήριξη της ελληνικής επιχειρηματικότητας, των ελληνικών επιχειρήσεων, των επενδύσεων και των εξαγωγών, η Τράπεζα διεξήγαγε έρευνα σε πελάτες Τραπεζικής Επιχειρήσεων, ώστε να αποτυπωθούν οι βασικές κινητήριες δυνάμεις για την έξοδο της Ελλάδας από την κρίση. Επιβεβαιώθηκε ότι οι πρωτοβουλίες εξωστρέφειας της Eurobank, όπως το «Go International» και το «Exportgate.gr», συμβαδίζουν με τις ανάγκες μεγάλου ποσοστού των επιχειρηματιών πελατών της Τράπεζας, δεδομένου ότι για εκείνους η εξωστρέφεια αποτελεί μονόδρομο.

Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες

Σταθερή επιδίωξη της Eurobank αποτελεί η ανάπτυξη και διαφύλαξη ενός κλίματος αμοιβαίας εμπιστοσύνης με όλους τους πελάτες, ιδιώτες και επιχειρήσεις. Στο πλαίσιο αυτό, η επίλυση των όποιων διαφορών γίνεται με σεβασμό, κατανόηση, διαφάνεια και αμεροληψία. Η σύσταση της Διεύθυνσης Σχέσεων Πελατών Ομίλου τον Ιανουάριο του 2002 αποτέλεσε μία πρωτοπορία της Eurobank για τον ελληνικό τραπεζικό κλάδο.

Η κάθε υπόθεση εξετάζεται με αληθινό ενδιαφέρον και προσοχή από τα έμπειρα στελέχη της Διεύθυνσης, τα οποία διατηρούν ανοιχτή επικοινωνία με τους πελάτες για την εξεύρεση λύσης αμοιβαίας ικανοποίησης. Με την αυτοτέλεια που της εξασφαλίζει η απευθείας αναφορά στη Διοίκηση της Τράπεζας, η Διεύθυνση, που εφαρμόζει τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές, έχει την ευχέρεια να λαμβάνει μέτρα σε όλο το εύρος του Οργανισμού για τη βελτίωση των τυχόν αδυναμιών που εντοπίζει κατά τη διαχείριση των θεμάτων των πελατών, μέσα από πλήθος διορθωτικών ενεργειών.

Η Διεύθυνση λειτουργεί ως το δεύτερο βήμα στη φιλική διευθέτηση των υποθέσεων των Πελατών, προκειμένου να αποφευχθεί η προσφυγή τους σε Δημόσιους Φορείς, Αρχές ή Ενώσεις Καταναλωτών. Με τον τρόπο αυτό, διαφυλάττει την εικόνα της Τράπεζας, συνεργάζεται με τους Εποπτικούς Φορείς και Ενώσεις Καταναλωτών, συμμετέχει στην Ομάδα Καταναλωτή του ΣΕΒ, στοχεύοντας πάντα στην ικανοποίηση του πελάτη, στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης και τη διατήρηση της άριστης συνεργασίας μαζί του.

Για την αναμέτρηση με τους καλύτερους, τη συνεχή επαναξιολόγηση του έργου και την τήρηση προτύπων Αριστείας, η Διεύθυνση Σχέσεων Πελατών Ομίλου έχει επιβραβευθεί δύο φορές με τη διάκριση «EFQM Recognized for Excellence», ενώ παράλληλα έχει πιστοποιηθεί με το πρότυπο ISO9001.

Αναγνώριση

Όλες οι παραπάνω δράσεις συνετέλεσαν στην περαιτέρω εμβάθυνση της σχέσης της Τράπεζας με τους πελάτες της το 2012. Το γεγονός αυτό αποτυπώθηκε στην ετήσια έρευνα ικανοποίησης, που διεξήχθη στο πελατολόγιο Τραπεζικής Ιδιωτών Πελατών, σύμφωνα με την οποία η Eurobank είναι η Τράπεζα με την υψηλότερη επίδοση στον τομέα της εξυπηρέτησης των πελατών της και ιδίως από το δίκτυο των καταστημάτων της. Οι πελάτες αξιολόγησαν υψηλά την προσφερόμενη εξυπηρέτηση από τα στελέχη και τη σχέση που έχουν αποκτήσει με το κατάστημα, με το οποίο συνεργάζονται. Σημαντικά σημεία υπεροχής της Eurobank σύμφωνα με τους πελάτες, αποτελούν η ανεύρεση λύσεων στα αιτήματα ή προβλήματά τους, οι επικοινωνιακές προτάσεις των στελεχών για την καλύτερη τοποθέτηση των χρημάτων τους, το υψηλό επίπεδο γνώσεων του προσωπικού, καθώς και η έγκαιρη ενημέρωσή τους και η ταχύτητα εξυπηρέτησής τους.

ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

Η κεντροποιημένη διαχείριση προμηθειών για την Τράπεζα, αλλά και το σύνολο των θυγατρικών σε όλες τις χώρες παρουσίας, αποτέλεσε και το 2012 κομβικό παράγοντα στην επίτευξη σημαντικών οικονομικών κλίμακος και μείωσης του λειτουργικού κόστους. Η διαδικασία επιλογής και αξιολόγησης των προμηθευτών στηρίζεται στην πλήρη διαφάνεια, η οποία διέπει όλες τις φάσεις της διαδικασίας, καθώς και σε αξιοκρατικά κριτήρια, όπως αυτά της σχέσης κόστους – ποιότητας και της συνέπειας του προμηθευτή. Η διαδικασία προμηθειών του Ομίλου έχει πιστοποιηθεί κατά ISO9001, ISO14001 και ISO27001. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Eurobank έχει κατακτήσει το Εθνικό Βραβείο στη θεματική ενότητα «Πράσινες Προμήθειες» στον Ευρωπαϊκό διαγωνισμό EMAS Awards το 2009, ενώ το Δεκέμβριο 2012 απέσπασε το βραβείο «Sustainable Procurement» στο διαγωνισμό ΔΕΗ Environmental Awards.

ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Παιδεία

Ο όμιλος Eurobank, συνέχισε το 2012 το πολυετές κοινωνικό του έργο στον πυλώνα της Παιδείας.

Το πρόγραμμα «**Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία**» αποτελεί μία από τις σημαντικότερες χορηγικές πρωτοβουλίες του ομίλου Eurobank και το 2012 έκλεισε 10 χρόνια επιτυχημένης παρουσίας στην ελληνική κοινωνία. Μέσα από το πρόγραμμα έχουν βραβευθεί μέχρι σήμερα πάνω από 11.800 μαθητές και μαθήτριες από τα 1.700 περίπου Λύκεια της χώρας. Η βράβευση του κάθε αριστούχου συνοδεύεται από το ποσό των € 1.000.

Moneypedia.gr - Ο Όμιλος, σε συνεργασία με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΟΠΑ), συνέχισε το πρωτοποριακό πρόγραμμα χρηματοοικονομικής εκπαίδευσης (financial literacy), το οποίο απευθύνεται σε νέους 18-25 ετών. Η ιστοσελίδα www.moneypedia.gr ενημερώνεται καθημερινά με θέματα που ενδιαφέρουν τους νέους, ενώ το πρόγραμμα διαθέτει τη δική του σελίδα στο facebook.

Στη **Σερβία**, η Eurobank, σε συνεργασία με το Κοινωφελές Ίδρυμα του Πρίγκιπα Aleksandar Karadjorjevic, στηρίζει με **υποτροφίες** τους 500 πρώτους αριστούχους απόφοιτους Λυκείων της χώρας.

«**High Start with Postbank**» - Στη Βουλγαρία συνεχίζεται από το 2005 το πρόγραμμα «High Start with Postbank», σε συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας, Νεολαίας και Επιστήμης, μέσω του οποίου βραβεύονται οι μαθητές των ξενόγλωσσων Γυμνασίων της χώρας.

Πολιτισμός

Μεγάρο Μουσικής Αθηνών - Ο όμιλος Eurobank, υποστήριξε τα Κυριακάτικα Πρωινά Προγράμματα του Μεγάλου Μουσικής Αθηνών, για την καλλιτεχνική περίοδο 2012-2013. Πρόκειται για ένα από τα πιο επιτυχημένα προγράμματα του Μεγάλου, το οποίο διοργανώνεται για 17^η συνεχή χρονιά και έχει ως στόχο να μυήσει με τρόπο διαδραστικό και ευχάριστο τα παιδιά και τους νέους στο μαγικό κόσμο της μουσικής. Η Eurobank προσέφερε δωρεάν εισιτήρια για όλες τις παραστάσεις σε σχολεία της επαρχίας. Τα φετινά προγράμματα παρακολούθησαν περίπου 20.000 παιδιά και γονείς.

Πολιτιστικά προγράμματα του Ιδρύματος Μείζονος Ελληνισμού - Για 13^η χρονιά, ο όμιλος Eurobank υποστήριξε το έργο και τα προγράμματα του Ιδρύματος Μείζονος Ελληνισμού. Τα Κυριακάτικα Εκπαιδευτικά Προγράμματα, η Έκθεση των Αρχαίων Ελληνικών Μαθηματικών καθώς και η προβολή της ταινίας εικονικής πραγματικότητας «Δαρβίνος, το μυστήριο της φύσης», ήταν μεταξύ των προγραμμάτων του «Ελληνικού Κόσμου» που είχαν ιδιαίτερη απήχηση στο κοινό.

Atelje 212 - Στη Σερβία η Eurobank συνέχισε την υποστήριξή της σε έναν από τους σημαντικότερους θεατρικούς οργανισμούς της χώρας, το Atelje 212.

Αθλητισμός

Ελληνική Ομοσπονδία Καλαθοσφαίρισης - Για πάνω από 10 χρόνια, ο όμιλος Eurobank είναι αποκλειστικός χορηγός όλων των Εθνικών Ομάδων Μπάσκετ, οι οποίες συγκαταλέγονται ανάμεσα στις κορυφαίες ομάδες του αγωνίσματος, σε Ευρωπαϊκό αλλά και παγκόσμιο επίπεδο. Πρόκειται για τη μακροβιότερη, μέχρι σήμερα, σχέση συνεργασίας στον ελληνικό αθλητισμό.

Δράσεις Κοινωνικής Αλληλεγγύης

«**Πίσω στο σχολείο**» - Ο όμιλος Eurobank σε συνεργασία με τον ΣΚΑΪ πραγματοποίησαν δράση κοινωνικής αλληλεγγύης με τίτλο «Πίσω στο σχολείο», η οποία αφορούσε στη συγκέντρωση και προσφορά σχολικών ειδών σε παιδιά άπορων πολύτεκνων οικογενειών στην περιοχή της Αττικής. Συγκεντρώθηκαν 1.000 κούττες με σχολικά είδη, τα οποία μοιράστηκαν σε πάνω από 6.000 παιδιά. Η Eurobank, υποστηρίζοντας ενεργά τη δράση αυτή, προσέφερε σχολικό εξοπλισμό αντίστοιχης ποσότητας αυτού που συγκεντρώθηκε από το ευρύ κοινό.

Υποστήριξη Κοινοφελών Ιδρυμάτων - Το 2012, ο όμιλος Eurobank εστίασε την υποστήριξή του σε ένα σημαντικό αριθμό φορέων και μη κερδοσκοπικών ιδρυμάτων τα οποία δραστηριοποιούνται κυρίως εκτός Αθηνών και υποστηρίζουν παιδιά και ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες. Ενδεικτικά αναφέρονται η υποστήριξη στη Στέγη Ανηλίκων Σύρου και το Σωματείο Ηλιαχτίδα στη Μυτιλήνη.

Στη **Σερβία**, η Eurobank και το Ίδρυμα «Ana and Vlade Divac» συνέχισαν για τρίτη χρονιά τη συνεργασία τους με την οποία, μέσω της πιστωτικής κάρτας Mastercard «**Big Heart**», συγκεντρώνουν πόρους για την ανάπτυξη παιδικών σταθμών και χώρων αναψυχής για παιδιά. Μέχρι σήμερα έχουν ολοκληρωθεί 13 χώροι, σε αντίστοιχες πόλεις της χώρας.

Το 2012, η Postbank στη **Βουλγαρία**, υλοποίησε μία καινοτόμο πρωτοβουλία που οδήγησε στην ίδρυση Διεθνούς Οργανισμού με την επωνυμία «**No Project**» και αφορά στην προσπάθεια κατά της παράνομης διακίνησης και εκμετάλλευσης ανθρώπων (human trafficking). Η πρωτοβουλία αυτή αναγνωρίστηκε με το βραβείο Eventex «Best Campaign» καθώς και με το βραβείο «People's Choice Campaign».

Στην **Ουκρανία**, η Universal Bank για άλλη μία χρονιά, με αφορμή τις γιορτές των Χριστουγέννων και του νέου έτους, προσέφερε υλική υποστήριξη σε ορφανά παιδιά των μικρών πόλεων Zhytomyr και Boyarka.

Στήριξη της Νεανικής Επιχειρηματικότητας

Το 2012 η Eurobank ανταποκρίθηκε στο κάλεσμα των νέων και σε συνεργασία με το Corallia, του ερευνητικού κέντρου «Αθηνά», σχεδίασε και υλοποιεί ένα πρωτοποριακό και ολοκληρωμένο Πρόγραμμα με στόχο τη δημιουργία ενός ευνοϊκού περιβάλλοντος για την τόνωση της νεανικής καινοτομικής επιχειρηματικότητας. Το egg - enter•grow•go αποτελεί ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο επιχειρηματικής επώασης (incubation), επιτάχυνσης (acceleration) και συνεργασίας (co-working). Για ένα χρόνο, που διαρκεί ο κάθε κύκλος του Προγράμματος, οι επιχειρηματικές ομάδες που θα συμμετέχουν, θα φιλοξενούνται σε ένα πλήρως εξοπλισμένο κτήριο και θα απολαμβάνουν υποστηρικτικές υπηρεσίες, ουσιαστική επιχειρηματική κατάρτιση και πρόσβαση σε ένα δίκτυο διακεκριμένων μεντόρων με σκοπό να επιταχύνουν την επιχειρηματική τους δραστηριότητα. Ο πρώτος κύκλος του προγράμματος egg ξεκίνησε το Μάιο του 2013 και σε αυτόν εντάσσονται 21 επιχειρηματικές ομάδες από ένα ευρύ φάσμα επιχειρηματικών κλάδων, οι οποίες προκρίθηκαν βάσει διαγωνιστικής διαδικασίας.

ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



Η προστασία του περιβάλλοντος αποτελεί καθήκον για τον όμιλο Eurobank. Στην κατεύθυνση αυτή, έχει θεσπίσει συγκεκριμένη Περιβαλλοντική Πολιτική, για την υλοποίηση της οποίας εφαρμόζει Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης πιστοποιημένο σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO14001. Ακόμη, η Τράπεζα, προσηλωμένη στις επιδόσεις, τη διαφάνεια και την αξιοπιστία, έχει εναρμονίσει τις μεθόδους της με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό EMAS για την Περιβαλλοντική Διαχείριση, με επίσημη καταχώρηση στο σχετικό Μητρώο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η Eurobank μετέχει στο Παγκόσμιο Δίκτυο Χρηματοοικονομικών Οργανισμών United Nations Environment Program Finance Initiative (UNEP FI), στο οποίο κατέχει υψηλές διοικητικές θέσεις, στην Παγκόσμια Διοικούσα Επιτροπή, την Τραπεζική Επιτροπή, καθώς και την προεδρία της Ευρωπαϊκής Ομάδας Δράσης.

Οι ενέργειες της Eurobank για την προστασία του περιβάλλοντος και την αειφόρο ανάπτυξη, συντονίζονται από τη Διεύθυνση Περιβάλλοντος και Ποιότητας Ομίλου, η οποία διασφαλίζει την υλοποίηση της περιβαλλοντικής πολιτικής και της πολιτικής ποιότητας και την επίτευξη των στόχων που απορρέουν από αυτές.

Η Περιβαλλοντική Πολιτική διέπει όλες τις θυγατρικές του Ομίλου στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Για την εφαρμογή της πολιτικής έχουν συσταθεί Γραφεία Περιβάλλοντος στις θυγατρικές εταιρείες στη Σερβία, τη Βουλγαρία και τη Ρουμανία, ενώ στην Ελλάδα προχωρά η πιστοποίηση θυγατρικών εταιρειών κατά ISO14001. Συγκεκριμένα, το 2012, η θυγατρική εταιρεία BE-Business Exchanges AE έλαβε πιστοποίηση κατά το πρότυπο ISO14001:2004 για τις «Παροχές Υπηρεσιών Διεταιρικών Συναλλαγών».

Η εμπειριστατωμένη, συστημική προσπάθεια της Eurobank σε θέματα περιβαλλοντικής ευθύνης οδήγησε στην ευρωπαϊκή διάκριση του Ομίλου στη συμμετοχική περιβαλλοντική διαχείριση (EMAS Awards 2011), ενώ το 2012 η Eurobank κατέκτησε βραβεία στις θεματικές ενότητες «Climate Protection-GHG Footprinting» και «Sustainable Procurement» στο διαγωνισμό Environmental Awards 2013.

Περιβαλλοντικές Επδόσεις και Προγράμματα

Η Eurobank επιδιώκει τη συνεχή βελτίωση του «οικολογικού της αποτυπώματος» στο πλαίσιο εμπειριστατωμένου μηχανισμού ανάλυσης ροής των υλικών εντός του Οργανισμού, που περιλαμβάνει την προμήθεια υλικών και ενέργειας, τη χρήση των υλικών και της ενέργειας και τη διάθεση και διαχείριση αποβλήτων και εκπομπών. Όλες οι επιδόσεις παρακολουθούνται από εξειδικευμένους δείκτες, ώστε να αντιμετωπίζονται αποκλίσεις από τους επιμέρους στόχους, να αναλαμβάνονται σχετικές διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες και να διασφαλίζεται έτσι η συνεχής βελτίωση του συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης. Αναλυτικές πληροφορίες για τα προγράμματα, τις επιδόσεις και τους σχετικούς στόχους της Eurobank σε θέματα περιβάλλοντος παρουσιάζονται στην επαληθευμένη από ανεξάρτητο διαπιστευμένο επιθεωρητή Περιβαλλοντική Έκθεση, η οποία είναι διαθέσιμη στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.eurobank.gr και πιο συγκεκριμένα στη σελίδα Η Eurobank - Εταιρική Υπευθυνότητα - Φροντίδα για το Περιβάλλον.

Πράσινη Πολιτική Προμηθειών

Η Πολιτική Προμηθειών του Ομίλου περιλαμβάνει ειδικές περιβαλλοντικές διατάξεις, ώστε να προωθείται η ορθή περιβαλλοντική συμπεριφορά των προμηθευτών και να επιλέγονται, όπου είναι δυνατόν, προϊόντα και προμηθευτές με περιβαλλοντική υπευθυνότητα.

Περιβαλλοντικός Κίνδυνος

Με την αυξανόμενη σημασία που λαμβάνουν τα περιβαλλοντικά ζητήματα στην αντίληψη της Κοινωνίας, της νομοθεσίας αλλά και των διεθνών οργανισμών, καθώς και με την εφαρμογή της αρχής «ο ρυπαίνων πληρώνει» σε ευρωπαϊκό επίπεδο, οι αρμόδιες διευθύνσεις του Ομίλου έχουν αναπτύξει σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Περιβάλλοντος και Ποιότητας διαδικασίες εντοπισμού, αξιολόγησης και διαχείρισης περιβαλλοντικών κινδύνων, ώστε αυτοί να αντιμετωπίζονται έγκαιρα σε συνεργασία με τους πελάτες.

Πράσινα Προϊόντα

Η Τράπεζα έχει αναπτύξει «πράσινα» τραπεζικά προϊόντα, τα οποία έχουν θετική επίπτωση στο Περιβάλλον. Προϊόντα όπως η WWF Eurobank Visa, τα «πράσινα» Δάνεια Κατοικίας για Φωτοβολταϊκά στις Στέγες και Εξοικονόμηση Ενέργειας στο σπίτι, υποστηρίζονται από εξειδικευμένα προγράμματα χρηματοδότησης. Παράλληλα η θυγατρική του Ομίλου, Eurobank Equity Partners, έχει αναπτύξει και προωθεί ένα σημαντικό επενδυτικό προϊόν, που, μεταξύ άλλων, υποστηρίζει δυναμικές εταιρείες, οι οποίες δραστηριοποιούνται στον τομέα της πράσινης ανάπτυξης.

Περιβαλλοντική Εκπαίδευση

Η Τράπεζα εφαρμόζει καινοτόμο πρόγραμμα εξ αποστάσεως περιβαλλοντικής εκπαίδευσης, ενώ στο εσωτερικό διαδίκτυο της Τράπεζας είναι διαθέσιμη ειδική σελίδα ενημέρωσης για το Περιβάλλον.

Περιβαλλοντικές Δράσεις

WWF Hellas - Η Eurobank στήριξε από τις αρχές του 2011 την εκστρατεία του WWF Ελλάς, Eco2nomy, η οποία ολοκληρώθηκε το 2012 και είχε ως στόχο να προτείνει σε κάθε οικογένεια απλές καθημερινές λύσεις μείωσης της κατανάλωσης ενέργειας με σημαντικό όφελος για το περιβάλλον και το πορτοφόλι του νοικοκυριού.

Αιχμή του δόρατος της εκστρατείας αποτέλεσε το Πανευρωπαϊκό Πρωτάθλημα Εξοικονόμησης Ενέργειας (Π.ΕΞ.Ε.) του οποίου ο όμιλος Eurobank ήταν Εθνικός Χορηγός. Η Ελλάδα βρέθηκε στην κορυφή της τελικής κατάταξης και κατέκτησε τον τίτλο της Πρωταθλήτριας ομάδας στην εξοικονόμηση ενέργειας, ανάμεσα σε 11 ευρωπαϊκές χώρες.

Ο όμιλος Eurobank απέσπασε Βραβείο Περιβαλλοντικής Ευαισθησίας - ΟΙΚΟΠΟΛΙΣ 2012 - για την υποστήριξη του προγράμματος WWF Eco2nomy.

Σώμα Ελλήνων Προσκόπων - Ο όμιλος Eurobank και το Σώμα Ελλήνων Προσκόπων πραγματοποίησαν για τρίτη συνεχή χρονιά δράσεις καθαρισμού σε τέσσερα νησιά της χώρας. Συγκεκριμένα, καθαρίστηκαν συνολικά 80 στρέμματα πρασίνου και μαζεύτηκαν 90 σακούλες με απορρίμματα στη Χίο, τη Σύρο και την Κεφαλλονιά. Στη Λέσβο συγκεντρώθηκαν 10 τόνοι με απορρίμματα και επισκευάστηκαν και συντηρήθηκαν όργανα παιδικής χαράς, παγκάκια και τραπεζοπάγκοι.

Στη **Σερβία**, η Eurobank ανακαίνισε 10 αστικά πάρκα στο Βελιγράδι και σε άλλες μεγάλες πόλεις, δημιουργώντας υποδομές για την κάλυψη αναγκών ψυχαγωγίας όλων των ηλικιών.

«**Crystal Purity of Pancharevo Lake**» - Η Postbank, στη Βουλγαρία, συνεχίζει από το 2008 το πρόγραμμα για τη συντήρηση της λίμνης Pancharevo στα περίχωρα της Σόφιας.

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Διοικητικό Συμβούλιο & Επιτροπές Συνιστώμενες από το Δ.Σ.

Διοικητικό Συμβούλιο		Επιτροπή Ελέγχου	Επιτροπή Κινδύνων	Επιτροπή Αποδοχών (Remuneration Committee)	Εποπτική Επιτροπή Αποδοχών (Supervisory Remuneration Committee)	Επιτροπή Ανωτάτων Στελεχών (Nomination Committee)
Πρόεδρος Μη Εκτελεστικός	Ευθύμιος Ν. Χριστοδούλου	•	•		•	Πρόεδρος
Αντιπρόεδρος και Επίτιμος Πρόεδρος Μη Εκτελεστικός	Γεώργιος Κ. Γόντικας			•		
Διευθύνων Σύμβουλος	Νικόλαος Κ. Νανόπουλος		•			
Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος	Νικόλαος Β. Καραμούζης		•			
Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος	Μιχαήλ Η. Κολακίδης		Πρόεδρος			
Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος	Βύρων Ν. Μπαλλής		•			
Σύμβουλος Διοίκησης	Νικόλαος Κ. Παυλίδης					
Μη Εκτελεστικοί Σύμβουλοι	Γιώργος Α. Δαυίδ ⁽¹⁾				Πρόεδρος	
	Δημήτριος Γ. Δημόπουλος					
	Παύλος Κ. Μυλωνάς					
	Νικόλαος Μ. Στασινόπουλος					
	Αγγελική Ν. Φράγκου ⁽¹⁾		•			
Μη Εκτελεστικοί Ανεξάρτητοι Σύμβουλοι	Σπύρος Λ. Λορεντζιάδης	Πρόεδρος	•			
	Αθανάσιος Ι. Μαρτίνος					•
	Δημήτρης Θ. Παπαλεξόπουλος			Πρόεδρος		
	Δρ. Παναγιώτης Β. Τριδήςμας	•		•		•
Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος ⁽²⁾	Δημήτριος Α. Γεωργούτσος					
Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος ⁽³⁾	Χρήστος Μ. Γκλαβάνης ⁽⁴⁾	•	•		•	•
Γραμματέας	Πόλα Ν. Χατζησωτηρίου					

⁽¹⁾ Το Δ.Σ. της Τράπεζας κατά τη συνεδρίαση της 31ης Οκτωβρίου 2012 αξιολόγησε ότι η κ. Α. Φράγκου και ο κ. Γ. Δαυίδ πληρούν τα κριτήρια του Ν.3016/2002 και του "Eurobank's Corporate Governance Code and Practices" για τον ορισμό τους ως Μη Εκτελεστικών-Ανεξαρτήτων Συμβούλων. Τον εν λόγω ορισμό θα κληθεί να επικυρώσει η επόμενη Γενική Συνέλευση της Τράπεζας.

⁽²⁾ Εκπρόσωπος του Ελληνικού Δημοσίου κατ' εφαρμογή των διατάξεων του Ν. 3723/2008.

⁽³⁾ Εκπρόσωπος του Ελληνικού Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας κατ' εφαρμογή των διατάξεων του Ν. 3864/2010.

⁽⁴⁾ Συμμετοχή στις επιτροπές, βάσει της σύμβασης προεγγραφής που συνήψε η Τράπεζα στις 28 Μαΐου 2012 με το Ελληνικό και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας, για την κεφαλαιακή ενίσχυση της Τράπεζας, όπως αυτή τροποποιήθηκε και κωδικοποιήθηκε στις 21 Δεκεμβρίου 2012 και στις 30 Απριλίου 2013.

Κάθε μία από τις ανωτέρω επιτροπές καταρτίζει τους Όρους Λειτουργίας της, οι οποίοι συμπεριλαμβάνονται στον αναλυτικό Internal Control Manual της Τράπεζας και εγκρίνονται από το Διοικητικό Συμβούλιο.

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΤΟΥΣ

ΤΡΑΠΕΖΑ EUROBANK ERGASIAS A.E.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

**ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΠΟΥ ΕΛΗΞΕ
31 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2012**

**Η πλήρης Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2012 είναι διαθέσιμη
στον επίσημο διαδικτυακό τόπο του Ομίλου www.eurobank.gr**

**Όθωνος 8, Αθήνα 105 57
Τηλ.: 210 333 7000
www.eurobank.gr
Αρ. Γ.Ε.Μ.Η. 000223001000**

ΤΡΑΠΕΖΑ EUROBANK ERGASIAS A.E.
Ενοποιημένη Κατάσταση Αποτελεσμάτων

	Χρήση που έληξε την 31 ^η Δεκεμβρίου	
	2012 € εκατ.	2011 € εκατ.
Τόκοι έσοδα	4.075	5.063
Τόκοι έξοδα	(2.614)	(3.098)
Καθαρά έσοδα από τόκους	1.461	1.965
Έσοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες	363	426
Έξοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες	(163)	(152)
Καθαρά έσοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες	200	274
Καθαρά έσοδα από ασφαλιστικές υπηρεσίες	30	30
Έσοδα από μη τραπεζικές υπηρεσίες	32	28
Έσοδα από μερίσματα	4	6
Αποτελέσματα χαρτοφυλακίου συναλλαγών	51	(56)
Αποτελέσματα από επενδυτικούς τίτλους	(22)	(20)
Λοιπά λειτουργικά έσοδα	(1)	(1)
Λειτουργικά έσοδα	1.755	2.226
Λειτουργικά έξοδα	(1.052)	(1.123)
Λειτουργικά κέρδη προ προβλέψεων για πιστωτικούς κινδύνους από δάνεια και απαιτήσεις και έκτακτων ζημιών από αποτιμήσεις	703	1.103
Προβλέψεις για πιστωτικούς κινδύνους από δάνεια και απαιτήσεις πελατών	(1.655)	(1.328)
Ζημιές αποζημίωσης και αποτίμησης από έκθεση σε χρέος Ελληνικού Δημοσίου	(363)	(6.012)
Λοιπές έκτακτες ζημιές από αποτιμήσεις	(331)	(501)
Ζημιές απομείωσης υπεραξίας	(42)	(236)
Αναλογία κερδών / (ζημιών) από συμμετοχές σε κοινοπραξίες	(0)	(1)
Κέρδη / (ζημιές) προ φόρου	(1.688)	(6.975)
Φόρος εισοδήματος	334	1.319
Κέρδη / (ζημιές) χρήσης από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	(1.354)	(5.656)
Κέρδη / (ζημιές) χρήσης από μη συνεχιζόμενες δραστηριότητες	(86)	160
Καθαρά κέρδη / (ζημιές) χρήσης	(1.440)	(5.496)
Καθαρά κέρδη χρήσης που αντιστοιχούν σε τρίτους	13	12
Καθαρά κέρδη / (ζημιές) χρήσης που αναλογούν στους μετόχους	(1.453)	(5.508)
	€	€
Κέρδη / (ζημιές) ανά μετοχή	(2,30)	(10,13)
Κέρδη / (ζημιές) ανά μετοχή από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	(2,14)	(10,42)

Η πλήρης Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2012 είναι διαθέσιμη στον επίσημο διαδικτυακό τόπο του Ομίλου www.eurobank.gr

ΤΡΑΠΕΖΑ EUROBANK ERGASIAS A.E.
Ενοποιημένος Ισολογισμός

	Την 31 ^η Δεκεμβρίου	
	2012 € εκατ.	2011 € εκατ.
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ		
Ταμείο και διαθέσιμα σε κεντρικές τράπεζες	2.065	3.286
Απαιτήσεις από χρηματοπιστωτικά ιδρύματα	4.693	6.988
Χρηματοοικονομικά στοιχεία ενεργητικού στην εύλογη αξία μέσω αποτελεσμάτων	710	503
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	1.888	1.818
Δάνεια και απαιτήσεις από πελάτες	43.171	48.094
Χαρτοφυλάκιο επενδυτικών τίτλων	9.469	11.383
Ενσώματα πάγια στοιχεία	1.306	1.304
Άυλα πάγια στοιχεία	406	465
Αναβαλλόμενες φορολογικές απαιτήσεις	2.106	1.726
Λοιπά στοιχεία ενεργητικού	1.839	1.255
Σύνολο ενεργητικού	67.653	76.822
ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ		
Υποχρεώσεις προς κεντρικές τράπεζες	29.047	32.525
Υποχρεώσεις προς λοιπά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα	2.772	3.406
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	2.677	3.013
Υποχρεώσεις προς πελάτες	30.752	32.459
Πιστωτικοί τίτλοι και λοιπές δανειακές υποχρεώσεις	1.365	2.671
Λοιπές υποχρεώσεις	1.695	1.873
Σύνολο υποχρεώσεων	68.308	75.947
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ		
Μετοχικό κεφάλαιο – κοινές μετοχές	1.222	1.226
Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο	1.451	1.439
Λοιπά αποθεματικά	(4.922)	(3.763)
Μετοχικό κεφάλαιο – προνομιούχες μετοχές	950	950
Προνομιούχοι τίτλοι	367	745
Δικαιώματα τρίτων	277	278
Σύνολο	(655)	875
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων και υποχρεώσεων	67.653	76.822



Για το έντυπο αυτό χρησιμοποιήθηκε μη χλωριωμένο χαρτί TCF, πιστοποιημένο κατά FSC και PEFC για την αειφορική διαχείριση των δασών από τα οποία προέρχεται η πρώτη ύλη.

the 1990s, the number of people in the UK who are aged 65 and over has increased from 10.5 million to 13.5 million (19.5% of the population).

There is a growing awareness of the need to address the needs of older people, and the Government has set out a strategy for the 21st century in the White Paper on *Ageing Better: The Government's Strategy for Older People* (Department of Health, 1999). This strategy is based on the following principles:

- (i) older people should be able to live independently and actively in their own homes;
- (ii) older people should be able to live in their own communities;
- (iii) older people should be able to live in their own homes and communities for as long as possible.

There is a growing awareness of the need to address the needs of older people, and the Government has set out a strategy for the 21st century in the White Paper on *Ageing Better: The Government's Strategy for Older People* (Department of Health, 1999). This strategy is based on the following principles:

- (i) older people should be able to live independently and actively in their own homes;
- (ii) older people should be able to live in their own communities;
- (iii) older people should be able to live in their own homes and communities for as long as possible.

There is a growing awareness of the need to address the needs of older people, and the Government has set out a strategy for the 21st century in the White Paper on *Ageing Better: The Government's Strategy for Older People* (Department of Health, 1999). This strategy is based on the following principles:

- (i) older people should be able to live independently and actively in their own homes;
- (ii) older people should be able to live in their own communities;
- (iii) older people should be able to live in their own homes and communities for as long as possible.

There is a growing awareness of the need to address the needs of older people, and the Government has set out a strategy for the 21st century in the White Paper on *Ageing Better: The Government's Strategy for Older People* (Department of Health, 1999). This strategy is based on the following principles:

- (i) older people should be able to live independently and actively in their own homes;
- (ii) older people should be able to live in their own communities;
- (iii) older people should be able to live in their own homes and communities for as long as possible.

There is a growing awareness of the need to address the needs of older people, and the Government has set out a strategy for the 21st century in the White Paper on *Ageing Better: The Government's Strategy for Older People* (Department of Health, 1999). This strategy is based on the following principles:

- (i) older people should be able to live independently and actively in their own homes;
- (ii) older people should be able to live in their own communities;
- (iii) older people should be able to live in their own homes and communities for as long as possible.

There is a growing awareness of the need to address the needs of older people, and the Government has set out a strategy for the 21st century in the White Paper on *Ageing Better: The Government's Strategy for Older People* (Department of Health, 1999). This strategy is based on the following principles:

- (i) older people should be able to live independently and actively in their own homes;
- (ii) older people should be able to live in their own communities;
- (iii) older people should be able to live in their own homes and communities for as long as possible.

