

Ετήσιος Απολογισμός

2009

# Περιεχόμενα

<b>ΠΟΡΕΙΑ ΕΤΟΥΣ</b>	<b>5</b>
Συνοπτικά Μεγέθη Ομίλου	
Γράμμα προς τους Μετόχους	
Μέλη Εκτελεστικής Επιτροπής	
Οικονομική Επισκόπηση	
Η Μετοχή της Eurobank EFG	
Εταιρική Υπευθυνότητα	
Διαχείριση Κινδύνων	
<b>ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΙΔΙΩΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ</b>	<b>18</b>
Καταναλωτική Πίστη	
Στεγαστική Πίστη	
Τραπεζική Μικρών Επιχειρήσεων	
<b>ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ</b>	<b>22</b>
Χρηματοδότηση Μεγάλων Επιχειρήσεων	
Χρηματοδότηση Ναυτιλίας	
Χρηματοδότηση Μεσαίου Μεγέθους Επιχειρήσεων	
Χρηματοδοτική Μίσθωση (Leasing)	
Διαχείριση Επιχειρηματικών Απαιτήσεων (Factoring)	
<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ</b>	<b>26</b>
Αμοιβαία Κεφάλαια	
Ασφαλιστικές Εργασίες	
Διαχείριση Χαρτοφυλακίων	
Private Banking	
<b>ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ &amp; ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑΓΟΡΑΣ</b>	<b>30</b>
Επενδυτική Τραπεζική	
Χρηματιστηριακές Εργασίες	
Διαχείριση Διαθεσίμων	
<b>ΔΙΕΘΝΗΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑ</b>	<b>32</b>
Πολωνία	
Κύπρος	
Βουλγαρία	
Ρουμανία	
Σερβία	
Τουρκία	
Ουκρανία	
Δ. Ευρώπη	

<b>ΛΟΙΠΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ</b>	<b>38</b>
Υπηρεσίες Θεματοφυλακής	
Υπηρεσίες Διατραπεζικών Σχέσεων & Πληρωμών	
Υπηρεσίες Έκδοσης και Διαχείρισης Μισθοδοσίας	
Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Τραπεζικής	
Αξιοποίηση και Εκμετάλλευση Περιουσίας	
<b><u>ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ</u></b>	<b>40</b>
Εισαγωγή	
Κοινωνικό Προϊόν	
Εταιρική Διακυβέρνηση	
Οι Πελάτες μας	
Οι Προμηθευτές και Συνεργάτες μας	
Οι Άνθρωποί μας	
Συμμετοχή στην Κοινωνία	
Φροντίδα για το Περιβάλλον	
<b><u>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ</u></b>	<b>83</b>
Οικονομικά Στοιχεία Έτους 2009	
EFG Group	



**Eurobank EFG - Ενοποιημένα Οικονομικά Στοιχεία 2009**

	2009	2008	Δ%	Νέα Ευρώπη	
<b>Στοιχεία Ισολογισμού</b>	Απαιτήσεις κατά Πελατών	€57,5 δισ.	€57,1 δισ.	0,6%	€14,5 δισ.
	Υποχρεώσεις προς Πελάτες	€46,8 δισ.	€45,7 δισ.	2,5%	€9,7 δισ.
	Σύνολο Ενεργητικού	€84,3 δισ.	€82,2 δισ.	2,5%	€21,5 δισ.
<b>Αποτελέσματα Χρήσεως</b>		2009	2008	Δ%	Νέα Ευρώπη
	Καθαρά Έσοδα από Τόκους	€2.341 εκατ.	€2.385 εκατ.	-1,8%	€781 εκατ.
	Καθαρά Έσοδα Προμηθειών	€496 εκατ.	€618 εκατ.	-19,7%	€168 εκατ.
	<b>Συνολικά Λειτουργικά Έσοδα</b>	<b>€3.040 εκατ.</b>	<b>€3.117 εκατ.<sup>1</sup></b>	<b>-2,5%</b>	<b>€970 εκατ.</b>
	Συνολικές Λειτουργικές Δαπάνες	€1.471 εκατ.	€1.566 δισ.	-6,1%	€604 εκατ.
	Προβλέψεις για Πιστωτικούς Κινδύνους	€1.177 εκατ.	€886 εκατ.	32,9%	€452 εκατ.
	<b>Κέρδη προ προβλέψεων</b>	<b>€1.569 εκατ.</b>	<b>€1.551 εκατ.<sup>1</sup></b>	<b>1,2%</b>	<b>€366 εκατ.</b>
	Κέρδη προ φόρων μετά δικαιωμάτων Μειοψηφίας	€398 εκατ.	€818 εκατ.	-51,3%	€-86 εκατ.
	<b>Καθαρά Κέρδη μετά από φόρους &amp; δικ. μειοψ.</b>	<b>€305 εκατ.</b>	<b>€652 εκατ.</b>	<b>-53,2%</b>	<b>€-44 εκατ.</b>
	<b>Καθαρά Κέρδη</b>	<b>€362 εκατ.<sup>2</sup></b>	<b>€652 εκατ.</b>	<b>-44,6%</b>	<b>€-44 εκατ.</b>
<b>Χρηματοοικονομικοί Δείκτες</b>		2009	2008		
	Καθαρό Περιθώριο Επιτοκίου	2,8%	3,2%		
	Δείκτης Κόστους προς Έσοδα	48,4%	47,8%		
	Μη εξυπηρετούμενα δάνεια προς συνολικά	5,2%	2,7%		
	Δείκτης Κάλυψης μη εξυπηρετούμενων δανειών	58,6%	89,7%		
	Προβλέψεις προς δάνεια	2,1%	1,7%		
	Δείκτης Κεφαλαίων 1ης διαβάθμισης	11,5%	8,0%		
	Δείκτης Συνολικής Κεφαλαιακής Επάρκειας	12,7%	10,4%		
	Αποδοτικότητα Ενεργητικού μετά από φόρους	0,4% <sup>2</sup>	0,9%		
	Αποδοτικότητα Ιδίων Κεφαλαίων	6,0% <sup>2</sup>	15,7%		
Κέρδη ανά Μετοχή	€0,51 <sup>2</sup>	€1,20			
<b>Δίκτυο &amp; Ανθρώπινο Δυναμικό</b>		2009	2008		
	<b>Καταστήματα και σημεία εξυπηρέτησης πελατών</b>	<b>1.634</b>	<b>1.740</b>		
	Ελλάδα	493	494		
	Νέα Ευρώπη	1.139	1.244		
	Δυτική Ευρώπη	2	2		
	<b>Ανθρώπινο Δυναμικό</b>	<b>23.578</b>	<b>24.497</b>		
Ελλάδα & Δυτική Ευρώπη	10.011	10.142			
Νέα Ευρώπη	13.567	14.355			

<sup>1</sup> Εξαιρουμένων των κερδών αποτίμησης ιδίων εκδόσεων χρέους

<sup>2</sup> Προ έκτακτης εισφοράς φόρου

# Γράμμα προς τους Μετόχους

Αγαπητοί μέτοχοι,

Το 2009 ήταν ακόμα μια χρονιά κατά την οποία η διεθνής χρηματοπιστωτική και οικονομική κρίση που ξέσπασε το 2008, συνέχισε να καθορίζει καταλυτικά τις εξελίξεις στην παγκόσμια οικονομία. Δεν βιώσαμε μια απλή ύφεση αλλά για πρώτη φορά από τη δεκαετία του 1930, ο συνολικός παγκόσμιος ρυθμός ανάπτυξης έγινε αρνητικός.

Ιδιαίτερα το πρώτο εξάμηνο υπήρξε εξαιρετικά δύσκολο, καθώς το παγκόσμιο εμπόριο μειώθηκε δραστικά και η παγκόσμια οικονομία παρουσίαζε έντονα αρνητικούς ρυθμούς ανάπτυξης. Όμως, από τις αρχές του δεύτερου εξαμήνου, εμφανίστηκαν τα πρώτα σημάδια ανάκαμψης ενώ το τελευταίο τρίμηνο ήταν θετικό για την αμερικανική οικονομία και σταθεροποιητικό για την Ευρωζώνη.

Η ανάκαμψη στηρίχθηκε στη θετική επίπτωση των ευρύτατων κυβερνητικών προγραμμάτων στήριξης των οικονομιών, με εγγυήσεις και με δημοσιονομική επέκταση, αλλά και των παρεμβάσεων των κεντρικών τραπεζών με μειώσεις επιτοκίων και με νέες μορφές παροχής ρευστότητας. Οι διεθνείς κεφαλαιαγορές και οι χρηματαγορές άρχισαν και πάλι να λειτουργούν, καθώς αποκαταστάθηκε σταδιακά το αίσθημα ασφάλειας και η απαιτούμενη ρευστότητα. Εντούτοις, οι συνθήκες αβεβαιότητας και οι κίνδυνοι παραμένουν ενώ ο δανεισμός επιχειρήσεων και νοικοκυριών είναι περιορισμένος, με την πιστωτική επέκταση στην Ευρωζώνη να είναι αρνητική και την ανεργία να παραμένει σε ιδιαίτερα υψηλά επίπεδα.

Για την Ευρωζώνη, στόχος είναι τώρα να εδραιωθούν συνθήκες διατηρήσιμης οικονομικής ανάπτυξης, καθώς θα αποσύρονται σταδιακά τα μέτρα στήριξης των οικονομιών που είχαν υιοθετηθεί λόγω της κρίσης. Σήμερα, οι ευρωπαϊκές κυβερνήσεις αναμετρώνται με την ανάγκη αντιμετώπισης των δημοσιονομικών παρεκκλίσεων ενώ μείζων στόχος για τις κυβερνήσεις και τις εποπτικές αρχές διεθνώς είναι να θωρακιστεί αποτελεσματικά το χρηματοπιστωτικό σύστημα και να θεσμοθετηθούν νέοι αυστηρότεροι κανόνες διαφάνειας και εποπτείας στη λειτουργία των αγορών.

Για την ελληνική οικονομία, το 2009 ήταν μια εξαιρετικά δύσκολη χρονιά κατά την οποία εκδηλώθηκαν με σφοδρότητα οι συνέπειες της διεθνούς κρίσης. Για πρώτη φορά από τις αρχές της δεκαετίας του 1990 ο ρυθμός ανάπτυξης έγινε αρνητικός. Η κρίση επιτάχυνε επίσης, την εκδήλωση σοβαρών προβλημάτων που απορρέουν από τις χρόνιες διαρθρωτικές αδυναμίες της ελληνικής οικονομίας, το τεράστιο δημόσιο χρέος και το έλλειμμα ανταγωνιστικότητας. Η ελληνική οικονομία βρέθηκε υπό πολλαπλή πίεση: δημοσιονομική αποσταθεροποίηση, ύφεση, οικονομική αστάθεια και υψηλή ανεργία.

Η δημοσιονομική κρίση προκάλεσε σοβαρή αμφισβήτηση, τόσο από την Ευρωπαϊκή Ένωση, όσο και από τις αγορές, της ικανότητας της χώρας να τιθασειύσει το δημοσιονομικό της έλλειμμα και να επαναφέρει την οικονομία σε πορεία σταθεροποίησης και ανάπτυξης. Η αμφισβήτηση αυτή είχε ως αποτέλεσμα τη ραγδαία αύξηση του ασφαλιστικού κινδύνου για το ελληνικό χρέος που αντικατοπτρίζεται στη μεγάλη αύξηση των περιθωρίων δανεισμού (spreads) των ελληνικών ομολόγων. Η αύξηση αυτή του κόστους δανεισμού του ελληνικού δημοσίου μετακυλύεται στο σύνολο της οικονομίας, επιβαρύνοντας το κόστος του χρήματος και, συνεπώς, το κόστος δανεισμού για τις επιχειρήσεις και τους ιδιώτες. Ο τραπεζικός τομέας, ως ο βασικός μοχλός αλλά και διαμεσολαβητικός παράγοντας για τη χρηματοδότηση της οικονομίας, υφίσταται και αυτός άμεσα τις επιπτώσεις της δημοσιονομικής κρίσης.

Η αποκατάσταση της αξιοπιστίας της χώρας έναντι των εταίρων της στην Ευρώπη αλλά και έναντι των αγορών, που χρηματοδοτούν το δημόσιο χρέος, είναι εθνική προτεραιότητα και καθοριστικός παράγοντας για τη δημοσιονομική σταθεροποίηση και την επαναφορά της οικονομίας σε τροχιά ανάκαμψης. Η εφαρμογή ενός προγράμματος ευρύτατης και επίπονης δημοσιονομικής προσαρμογής σε συνδυασμό με σοβαρές παρεμβάσεις για το διαρθρωτικό μετασχηματισμό της οικονομίας, αποτελούν πλέον μονόδρομο στην οικονομική πολιτική. Το τριετές Πρόγραμμα Σταθερότητας και Ανάπτυξης καθώς και τα πρόσθετα μέτρα που εξαγγέλθηκαν είναι μεν επώδυνα, αλλά είναι και συγχρόνως αναγκαία αφού υπαγορεύθηκαν από τις κρίσιμες περιστάσεις. Το κύριο όμως στοίχημα είναι η υλοποίησή του, διότι μόνον έτσι θα επιτευχθεί εξυγίανση των δημοσίων οικονομικών, αποκλιμάκωση του κόστους δανεισμού και αποκατάσταση της διεθνούς αξιοπιστίας της χώρας.

Ταυτόχρονα με την προσπάθεια, πρώτον, της δημοσιονομικής σταθεροποίησης και δεύτερον, του διαρθρωτικού

μετασχηματισμού της οικονομίας, θα πρέπει να καταβληθεί εξίσου σοβαρή προσπάθεια για τη δημιουργία προϋποθέσεων επανεκκίνησης της αναπτυξιακής διαδικασίας και θετικότερων προοπτικών για το μέλλον. Το τρίπτυχο αυτό των πρωτοβουλιών αποτελεί τις απόλυτες αναγκαίες συνθήκες, ώστε να απεμπλακεί η ελληνική οικονομία από την πρωτοφανή σημερινή δυσμενή συγκυρία και να θεμελιώσει βιώσιμες και μακροπρόθεσμες προοπτικές οικονομικής και κοινωνικής προόδου. Η ανάπτυξη δε, θα πρέπει να θεμελιωθεί σε νέα μονιμότερη και σταθερότερη βάση, που να στηρίζεται στην εξωστρέφεια, την ανταγωνιστικότητα και την ιδιωτική πρωτοβουλία.

Σε αυτό το δυσμενές και απαιτητικό περιβάλλον, το τραπεζικό μας σύστημα, αποδεδειγμένα υγιές και σταθερό, έχει αποδείξει ότι είναι σε θέση να διαχειριστεί αποτελεσματικά τις δυσκολίες και διέρχεται τις συνθήκες της κρίσης, χωρίς να χάνει την ικανότητά του να παίζει τον κρίσιμο ρόλο που του αναλογεί, στην προσπάθεια για την έξοδο της οικονομίας από την κρίση.

Στην Eurobank EFG, από την απαρχή της κρίσης, στηρίξαμε και συνεχίζουμε να στηρίζουμε με συγκεκριμένες πρωτοβουλίες και μέτρα τους πελάτες μας, επιχειρήσεις και νοικοκυριά, με κατανόηση και ευελιξία, στην Ελλάδα και την ευρύτερη περιφέρεια, ώστε να ξεπεράσουν, με τις λιγότερες δυνατές απώλειες, τη δυσμενή συγκυρία. Παρά τις συνθήκες ύφεσης που επηρέασαν σε πολύ μεγάλο βαθμό τη ζήτηση για τραπεζικό δανεισμό στην Ελλάδα και τη Νέα Ευρώπη, οι χορηγήσεις του Ομίλου αυξήθηκαν έναντι του 2008 και διαμορφώθηκαν σε € 57,5 δισ., με μια δυναμική αύξηση τα δύο τελευταία τρίμηνα του έτους. Ειδικά στους καίριους τομείς των επιχειρήσεων και των στεγαστικών δανείων, τα υπόλοιπα αυξήθηκαν συνολικά κατά 4,9% σε ετήσια βάση, ενώ οι νέες εκταμιεύσεις προς μικρομεσαίες επιχειρήσεις και στεγαστικά δάνεια στην Ελλάδα διαμορφώθηκαν σε € 4,8 δισ. και € 1 δισ. αντίστοιχα το 2009. Ακολουθήσαμε ευέλικτες πολιτικές διαχείρισης των υποχρεώσεων των πελατών μας συνδυάζοντάς τις με ολοκληρωμένες υπηρεσίες και προϊόντα. Παράλληλα, αναπτύξαμε συνεργασίες με διάφορους επαγγελματικούς φορείς για τη στήριξη επιμέρους κλάδων της οικονομίας.

Ενθαρρυντικά είναι τα μηνύματα και από τις οικονομικές εξελίξεις στις χώρες της Νέας Ευρώπης, όπου ο Όμιλός μας έχει αναπτύξει σημαντική δραστηριότητα. Οι προοπτικές μεσοπρόθεσμης ανάπτυξης των χωρών αυτών παραμένουν θετικές, καθώς, μετά από μια περίοδο έντονης υποχώρησης των ρυθμών ανάπτυξης, εισέρχονται σταδιακά σε φάση σταθεροποίησης και ανάπτυξης, μετά τις συντονισμένες προσπάθειες παροχής οικονομικής στήριξης από τις τοπικές κυβερνήσεις, τις κεντρικές τράπεζες και τους λοιπούς διεθνείς οργανισμούς. Η Eurobank EFG πρωτοστάτησε σε θεσμικό επίπεδο και σε συνεργασία με διεθνείς οργανισμούς, στη χρηματοδότηση των οικονομιών της Νέας Ευρώπης και θα συνεχίσει να υποστηρίζει ενεργά τις προσπάθειές τους για ανάκαμψη, καθώς η παρουσία της στην περιοχή αποτελεί σταθερό άξονα της στρατηγικής του Ομίλου και σημαντική πηγή κερδοφορίας για το μέλλον.

Ταυτόχρονα όμως, από την άνοιξη του 2009, όταν η κρίση ήταν σε πλήρη εξέλιξη, τοποθετηθήκαμε δημόσια πάνω στα μεγάλα αναπτυξιακά ζητήματα της ελληνικής οικονομίας. Μιλήσαμε έγκαιρα για την ανάγκη να θεμελιώσουμε ένα νέο πρότυπο διατηρήσιμης ανάπτυξης που θα ενισχύει την παραγωγικότητα, την ανταγωνιστικότητα, την απασχόληση και θα επιτρέψει στην Ελλάδα όχι μόνο να ανακτήσει το χαμένο έδαφος αλλά και να αναβαθμίσει τη θέση της σε ένα οξυτάτα ανταγωνιστικό οικονομικό περιβάλλον.

Αυτό το αναπτυξιακό πρότυπο θα πρέπει να εστιάζεται στην εξωστρέφεια, τον εξαγωγικό προσανατολισμό και τη διεύρυνση της εγχώριας παραγωγικής βάσης, με ταυτόχρονη ποιοτική αναβάθμιση της παραγωγής και ενίσχυση των επενδύσεων στους τομείς των υποδομών και της ενέργειας. Απαιτεί ταυτόχρονα και ένα δημόσιο τομέα που να εφαρμόζει σύγχρονες αναπτυξιακές πολιτικές, συμβάλλοντας σε ένα περιβάλλον φιλικό που να ενθαρρύνει τη σύγχρονη και δυναμική επιχειρηματικότητα.

Μια εξαιρετικά δύσκολη συγκυρία όπως αυτή που διαμορφώθηκε το 2009, είναι φυσικό να επηρεάσει τα αποτελέσματα των τραπεζικών ομίλων όπως και του ομίλου Eurobank EFG.

Εντούτοις, ο Όμιλός μας, στηριζόμενος στη συλλογική προσπάθεια όλων των ανθρώπων του και σε μια στρατηγική που είχε ως προτεραιότητες, τη θωράκιση του ισολογισμού, την ενίσχυση της προ προβλέψεων κερδοφορίας και τη συνετή διαχείριση των κινδύνων επέδειξε αξιοσημείωτη προσαρμοστικότητα, ευελιξία και αποτελεσματικότητα.

## Γράμμα προς τους Μετόχους

Διατήρησε τη δυναμική και τις θετικές επιδόσεις του, επιτυγχάνοντας να παρουσιάσει ικανοποιητική κερδοφορία και βελτίωσε περαιτέρω την κεφαλαιακή του επάρκεια και τη ρευστότητά του.

Το 2009, ο όμιλος Eurobank EFG πραγματοποίησε πριν την έκτακτη εισφορά των € 57 εκατ., συνολικά καθαρά κέρδη € 362 εκατ. και € 82 εκατ. το τελευταίο κρίσιμο τρίμηνο του έτους. Τα προ προβλέψεων κέρδη αυξήθηκαν κατά 1,2% σε ετήσια βάση και διαμορφώθηκαν στο υψηλότερο μέχρι σήμερα επίπεδο, προσεγγίζοντας το € 1,6 δισ. Αυτό το πετύχαμε αναλαμβάνοντας μια σειρά πρωτοβουλιών που περιλαμβάνουν την ορθολογική τιμολόγηση του ενεργητικού, την επιλεκτική ανάπτυξη νέων εργασιών αλλά και την πιο αποδοτική σχέση με τους πελάτες μας. Είναι αξιοσημείωτο ότι το ένα τρίτο των καθαρών εσόδων από τόκους προέρχεται πλέον από τις χώρες της Νέας Ευρώπης. Παράλληλα όμως, τα προ προβλέψεων κέρδη αυξήθηκαν λόγω της συγκράτησης του λειτουργικού κόστους. Είναι χαρακτηριστικό ότι το 2009 πετύχαμε μείωση του συνολικού κόστους λειτουργίας του Ομίλου μας στο επίπεδο του 6%, ξεπερνώντας τον αρχικό μας στόχο.

Παράλληλα, συνεχίσαμε να δίνουμε έμφαση στην ενίσχυση της ρευστότητας και της κεφαλαιακής μας επάρκειας, οι οποίες είναι από τις ισχυρότερες στον κλάδο.

Έτσι, παρά τη δυσμενή συγκυρία, ήταν ιδιαίτερα θετικά τα αποτελέσματα στην προσέλκυση νέων καταθέσεων στην Ελλάδα και τις χώρες της Νέας Ευρώπης. Οι καταθέσεις σε επίπεδο Ομίλου αυξήθηκαν κατά € 1,2 δισ., και ανήλθαν σε € 46,8 δισ. στο τέλος του 2009. Ο συνολικός δείκτης χορηγήσεων προς καταθέσεις βελτιώθηκε περαιτέρω σε 119%, από 126% που ήταν δύο χρόνια πριν, και είναι από τους χαμηλότερους σε σύγκριση με αντίστοιχες ευρωπαϊκές τράπεζες.

Ταυτόχρονα, επιβεβαιώσαμε την ικανότητά μας να αντλούμε κεφάλαια απευθείας από τις αγορές όταν αυτές άρχισαν να επαναλειτουργούν. Το 2009 αντήσαμε μέσω των αγορών, ρευστότητα ύψους € 2,8 δισ. με διάφορες μορφές. Ταυτόχρονα, ενισχύσαμε περαιτέρω την κεφαλαιακή επάρκεια του Ομίλου, η οποία αυξήθηκε σημαντικά το 2009 και είναι από τις ισχυρότερες στον κλάδο. Οι δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας ενισχύθηκαν κατά 150 – 200 μονάδες βάσης και αυτό είναι αποτέλεσμα της οργανικής κερδοφορίας μας αλλά και συγκεκριμένων πρωτοβουλιών για ενίσχυση της κεφαλαιακής βάσης.

Ο δείκτης βασικών κυρίων κεφαλαίων (Core Tier I), ο οποίος δεν περιλαμβάνει υβριδικούς τίτλους και τις προνομιούχες μετοχές του Ελληνικού Δημοσίου, ανήλθε σε 9,8% το 2009, από 8,0% το 2008. Επιπρόσθετα, ο δείκτης συνολικής κεφαλαιακής επάρκειας αυξήθηκε κατά 2,3 ποσοστιαίες μονάδες και διαμορφώθηκε σε 12,7%, από 10,4% το 2008. Εντός του 2009, τα ίδια κεφάλαια των μετόχων του Ομίλου αυξήθηκαν κατά € 712 εκατ. και διαμορφώθηκαν σε € 4,3 δισ. (εξαιρουμένων των προνομιούχων μετοχών που έχουν εκδοθεί υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου).

Η προστασία της ποιότητας του χαρτοφυλακίου μας παραμένει πρωταρχικός στόχος. Ο Όμιλος αύξησε κατά 33% σε € 1,18 δισ., τις προβλέψεις έναντι των πιστωτικών κινδύνων για την περαιτέρω θωράκιση του ισολογισμού του. Ο δείκτης μη εξυπηρετούμενων δανείων αυξήθηκε το 2009 και διαμορφώθηκε στο τέλος του έτους στο 5,2%, επίπεδο που είναι αρκετά χαμηλότερο από το μέσο όρο της ελληνικής αγοράς. Παράλληλα όμως, ο ρυθμός αύξησης των δανείων σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών μειώθηκε σημαντικά τα δύο τελευταία τρίμηνα του 2009 σε σχέση με τα δύο πρώτα τρίμηνα του ίδιου έτους, γεγονός που αποτελεί ενθαρρυντική εξέλιξη. Ακολουθούμε μια εξαιρετικά αποτελεσματική και σύγχρονη πολιτική διαχείρισης και ελέγχου κινδύνων ακόμα και στη σημερινή αρνητική οικονομική συγκυρία.

Η δυσμενής συγκυρία στην παγκόσμια οικονομία επηρέασε και τις οικονομίες των χωρών της Νέας Ευρώπης, όπου ο Όμιλος έχει αναπτύξει μια σημαντική παρουσία με ένα δίκτυο 1.100 και πλέον καταστημάτων και σημείων εξυπηρέτησης πελατείας σε 7 χώρες. Προτεραιότητα του Ομίλου και κατά το 2009, ήταν η στήριξη των πελατών μας και στις χώρες αυτές, η αποτελεσματική διαχείριση των πιστωτικών και λοιπών κινδύνων, η συγκράτηση των λειτουργικών δαπανών και η προσέλκυση νέων καταθέσεων.



Μέσα σε ένα εξαιρετικά δύσκολο περιβάλλον, και το 2009, ο όμιλος Eurobank EFG και οι θυγατρικές εταιρείες στην Ελλάδα και το εξωτερικό, απέσπασαν σειρά βραβείων από διακεκριμένους φορείς και έγκριτους αναλυτές. Έτσι, εκτός από την επιλογή ως καλύτερη τράπεζα στην Ελλάδα, αντίστοιχες διακρίσεις απέσπασαν και συγκεκριμένοι χώροι τραπεζικών εργασιών, όπως το Private Banking, το Trade Finance, οι ασφαλιστικές υπηρεσίες και οι υπηρεσίες θεματοφυλακής.

Το 2010 προβλέπεται ότι η παγκόσμια οικονομία, αν και θα παραμείνει ασταθής, θα συνεχίσει να παρουσιάζει σημάδια σταθεροποίησης και ανάκαμψης. Εντούτοις, για την ελληνική οικονομία το 2010 αναμένεται εξαιρετικά δύσκολο, με την πρόκληση της ευρύτατης δημοσιονομικής σταθεροποίησης να είναι μονόδρομος και να καθορίζει καταλυτικά τις εξελίξεις στο οικονομικό περιβάλλον.

Ο τραπεζικός μας Όμιλος αλλά και συνολικά, το ελληνικό χρηματοπιστωτικό σύστημα, παραμένουν σταθερά και εύρωστα. Θα συνεχίζουν δε, να παίζουν καθοριστικό ρόλο στην προσπάθεια ανάταξης της οικονομίας και στη δημιουργία προϋποθέσεων ικανών να οδηγήσουν τη χώρα σε ανάπτυξη και ευημερία.

Για το 2010, οι προτεραιότητες του τραπεζικού μας Ομίλου παραμένουν προσαρμοσμένες στις ανάγκες και τις προκλήσεις που δημιουργεί η συγκυρία. Οι επιδόσεις της ελληνικής οικονομίας και ιδιαίτερα, η πρόοδος στην προσπάθεια δημοσιονομικής σταθεροποίησης θα παίξουν καθοριστικό ρόλο στην βελτίωση κρίσιμων παραγόντων που επηρεάζουν τη λειτουργία των τραπεζών και ευρύτερα της οικονομίας, με κυρίαρχη τη μείωση του κόστους του χρήματος. Εντεινουμε τις προσπάθειές μας, με στόχο την περαιτέρω ενίσχυση της κεφαλαιακής μας θέσης κυρίως μέσω οργανικής κερδοφορίας, τη διασφάλιση επαρκούς ρευστότητας, την περαιτέρω θωράκιση του ισολογισμού μας, και τη διατήρηση της υψηλής, προ προβλέψεων κερδοφορίας. Παράλληλα, συνεχίζουμε την αποτελεσματική μας προσπάθεια για αποτελεσματικότερη διαχείριση των πιστωτικών και άλλων κινδύνων. Σε πρώτη προτεραιότητα παραμένει και η περαιτέρω εκλογίκευση των λειτουργιών μας και ο περιορισμός του κόστους. Αντιμετωπίζουμε την παρούσα κρίση και ως μια ευκαιρία για να βελτιώνουμε τις σχέσεις μας με τους πελάτες μας και να τους στηρίζουμε στη δύσκολη συγκυρία, ενδυναμώνοντας έτσι τα συγκριτικά πλεονεκτήματα που μας διακρίνουν έναντι του ανταγωνισμού.

Με βάση αυτή την ευέλικτη στρατηγική που ήδη αποδείχθηκε επιτυχής στη διαχείριση των προκλήσεων της κρίσης, θα συνεχίσουμε να διαδραματίζουμε δυναμικά και με επιτυχία το ρόλο που μας αναλογεί στην προσπάθεια της ελληνικής οικονομίας για σταθεροποίηση και ανάπτυξη.

Την υλοποίηση της στρατηγικής μας εγγυώνται με τον καλύτερο τρόπο οι άνθρωποι του οργανισμού μας, που και στις δύσκολες αυτές συνθήκες, παραμένουν προσηλωμένοι στους στόχους μας, εστιάζουν στην ποιότητα και την αποτελεσματικότητα στην καθημερινή τους δουλειά και απαντούν στις προκλήσεις με μοναδικό επαγγελματισμό και μαχητικότητα.

Έχουμε έτσι διαμορφώσει όλες τις αναγκαίες προϋποθέσεις, ώστε να συνεχίσουμε με την ίδια ευελιξία και προσαρμοστικότητα, να επιτυγχάνουμε τους στόχους μας και ο τραπεζικός μας όμιλος να εξέλθει από τη δύσκολη αυτή συγκυρία ενδυναμωμένος, παραμένοντας στην πρωτοπορία των εξελίξεων, προς όφελος των μετόχων, των πελατών και του προσωπικού μας.

Αθήνα, 24 Μαρτίου 2010

Ξενοφών Κ. Νικήτας



Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου

Νικόλαος Κ. Νανόπουλος



Διευθύνων Σύμβουλος

## ΜΕΛΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ



05

**Μιχάλης Η. Κολακίδης**  
Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος  
Επικεφαλής του Risk Management  
και Μέλος Δ.Σ.\*

06

**Βύρων Ν. Μπαλλής**  
Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος  
Retail Banking  
και Μέλος Δ.Σ.\*

07

**Νικόλαος Κ. Νανόπουλος**  
Διευθύνων Σύμβουλος  
και Μέλος Δ.Σ.\*

08

**Νικόλαος Β. Καραμούζης**  
Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος  
Wholesale Banking  
και Μέλος Δ.Σ.\*

01

**Piergiorgio G. Pradelli**  
Γενικός Διευθυντής  
Επικεφαλής  
Διεθνών Δραστηριοτήτων

02

**Φωκίων Χ. Καραβίας**  
Γενικός Διευθυντής  
Επικεφαλής  
Διεθνών Κεφαλαιαγορών

03

**Κωνσταντίνος Α. Βουσβούνης**  
Γενικός Διευθυντής  
Επικεφαλής Διεθνούς Εταιρικής  
Τραπεζικής & Εξειδικευμένων  
Χρηματοδοτήσεων

04

**Σταύρος Ε. Ιωάννου**  
Γενικός Διευθυντής  
Επικεφαλής Εργασιών,  
Τεχνολογίας & Οργάνωσης



09

**Πόλα Ν. Χατζησωτηρίου**

Γενικός Διευθυντής  
Επικεφαλής Οικονομικών Υπηρεσιών  
& Στρατηγικού Σχεδιασμού και Γραμματέας Δ.Σ.\*

10

**Ευάγγελος Ι. Κάββαλος**

Γενικός Διευθυντής  
Επικεφαλής Τραπεζικής  
Μικρών Επιχειρήσεων

11

**Γεώργιος Π. Μαρίνος**

Γενικός Διευθυντής  
Επικεφαλής  
Τραπεζικής Επιχειρήσεων

12

**Θεόδωρος Α. Καλαντώνης**

Γενικός Διευθυντής  
Επικεφαλής Καταναλωτικής  
και Στεγαστικής Πίστης

13

**Μιχάλης Γ. Βλασταράκης**

Γενικός Διευθυντής  
Επικεφαλής  
Δικτύου Καταστημάτων

\* *Μέλη Επιτροπής Στρατηγικού Σχεδιασμού*

# Οικονομική Επισκόπηση

Σε μια δύσκολη χρονιά για την παγκόσμια οικονομία και το διεθνές χρηματοπιστωτικό σύστημα, ο όμιλος Eurobank EFG επέδειξε αξιοσημείωτη προσαρμοστικότητα και ευελιξία, ενισχύοντας την κεφαλαιακή του θέση και τη ρευστότητά του, περιορίζοντας σημαντικά τις λειτουργικές του δαπάνες και αυξάνοντας τα προ προβλέψεων κέρδη του.

Παρά τη διεθνή ύφεση και τις αρνητικές επιπτώσεις αυτής, τα προ προβλέψεων κέρδη του Ομίλου ξεπέρασαν τα επίπεδα του 2008 και διαμορφώθηκαν σε € 1,6 δισ. το 2009, παραμένοντας σταθερά σε επίπεδα που θωρακίζουν τον Όμιλο, ενώ τα καθαρά κέρδη διαμορφώθηκαν σε € 362 εκατ., προ της έκτακτης φορολογικής εισφοράς, από € 652 εκατ. το 2008.

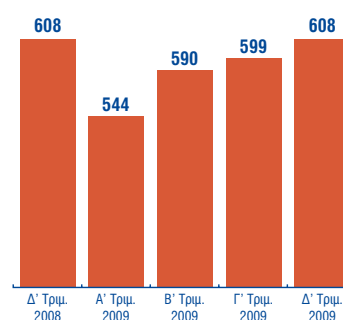
Τα καθαρά έσοδα από τόκους διαμορφώθηκαν σε € 2,3 δισ. το 2009, σημειώνοντας μικρή υποχώρηση κατά 1,8% έναντι του 2008, ως αποτέλεσμα του αυξημένου κόστους χρηματοδότησης. Αξίζει να σημειωθεί ότι μετά το Α' τρίμηνο, τα καθαρά έσοδα από τόκους παρουσίασαν συνεχή βελτίωση και επανήλθαν το τελευταίο τρίμηνο του έτους στο δεύτερο ιστορικό υψηλό των € 608 εκατ. Τα έσοδα από τόκους στη Νέα Ευρώπη διαμορφώθηκαν σε € 781 εκατ. το 2009, συνεισφέροντας 33% στα συνολικά καθαρά έσοδα τόκων του Ομίλου. Το καθαρό περιθώριο επιτοκίου του Ομίλου (έσοδα τόκων προς μέσο ενεργητικό) διαμορφώθηκε σε 2,8% το 2009, από 3,2% το 2008, συνεχίζοντας όμως τη βελτίωσή του από το πολύ χαμηλό Α' τρίμηνο του 2009.

Αυξητική τάση κατέγραψαν επίσης, τα έσοδα από αμοιβές και προμήθειες του Ομίλου μετά το Α' τρίμηνο του 2009. Συνολικά, τα έσοδα προμηθειών διαμορφώθηκαν σε € 496 εκατ. το 2009, έναντι € 618 εκατ. το 2008, με τα έσοδα από τραπεζικές εργασίες να ανέρχονται σε € 418 εκατ. και τα έσοδα από λοιπές εργασίες να διαμορφώνονται σε € 78 εκατ. Στη Νέα Ευρώπη, τα συνολικά έσοδα από αμοιβές και προμήθειες ανήλθαν σε € 168 εκατ. και συνεισέφεραν κατά 34% στα συνολικά έσοδα προμηθειών του Ομίλου.

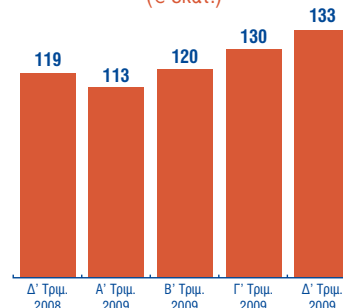
Σε μια δύσκολη χρηματοοικονομική συγκυρία, ο Όμιλος κατέγραψε έσοδα από ομόλογα, μετοχές και συναλλαγματικές διαφορές ύψους € 171 εκατ. μέσα από τη συνετή διαχείριση των θέσεών του. Συνολικά, τα έσοδα χρηματοοικονομικών πράξεων μαζί με τα έσοδα από μερίσματα και λοιπές εργασίες του Ομίλου, διαμορφώθηκαν σε € 203 εκατ. το 2009, από € 114 εκατ. το 2008\*.

Τα συνολικά έσοδα του Ομίλου διαμορφώθηκαν σε € 3,0 δισ. το 2009, από € 3,1 δισ. το 2008\*. Αξίζει να σημειωθεί ότι τα συνολικά έσοδα αυξήθηκαν σε κάθε τρίμηνο του 2009. Η σύνθεση των εσόδων είναι

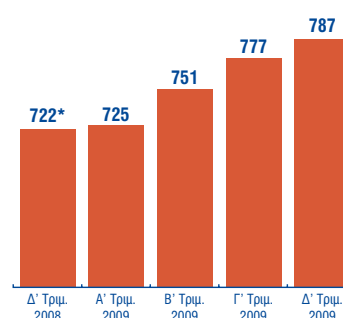
Καθαρά Έσοδα από Τόκους (€ εκατ.)



Έσοδα από Αμοιβές και Προμήθειες (€ εκατ.)



Συνολικά Έσοδα (€ εκατ.)



\*Εξαιρουμένων των κερδών αποτίμησης ιδίων εκδόσεων χρέους

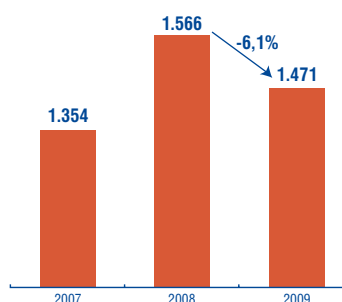
ιδιαίτερα υψηλής ποιότητας, καθώς το 93% των συνολικών εσόδων προέρχεται από τόκους και προμήθειες. Αναφορικά με τη γεωγραφική κατανομή των εσόδων, το 68% προήλθε από τις εργασίες στην Ελλάδα και το 32% από εκείνες στη Νέα Ευρώπη.

Με ιδιαίτερη επιτυχία στέφθηκαν οι προσπάθειες περιορισμού του λειτουργικού κόστους του Ομίλου το 2009. Ειδικότερα, οι συνολικές δαπάνες μειώθηκαν κατά 6,1% σε ετήσια βάση (περίπου € 100 εκατ.) και ξεπέρασαν το στόχο μείωσης κατά 5% που είχε τεθεί, όταν το 2008 είχαν αυξηθεί με ρυθμό που υπερέβαινε το 15%. Η επίδοση αυτή είναι αποτέλεσμα της εκλογίκευσης του τρόπου λειτουργίας του Ομίλου στην Ελλάδα και τη Νέα Ευρώπη.

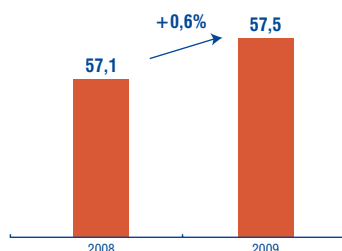
Ο Όμιλος αύξησε κατά 33% τις προβλέψεις έναντι των πιστωτικών κινδύνων για την περαιτέρω θωράκιση του ισολογισμού του το 2009. Ειδικότερα, οι προβλέψεις διαμορφώθηκαν σε € 1,18 δισ. και αντιστοιχούν σε 2,11% των μέσων χορηγήσεων του έτους. Παράλληλα, ο ρυθμός αύξησης των δανείων σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών μειώθηκε σημαντικά τα δύο τελευταία τρίμηνα του 2009 σε σχέση με τα δύο πρώτα τρίμηνα του ίδιου έτους, γεγονός που είναι ιδιαίτερα θετικό. Στο τέλος του έτους, ο δείκτης των μη εξυπηρετούμενων δανείων διαμορφώθηκε σε 5,2% του συνολικού χαρτοφυλακίου χορηγήσεων και είναι σημαντικά χαμηλότερος του μέσου όρου της αγοράς.

Παρά τη διεθνή ύφεση που επηρέασε σε πολύ μεγάλο βαθμό τη ζήτηση για τραπεζικό δανεισμό στην Ελλάδα και στη Νέα Ευρώπη, το χαρτοφυλάκιο χορηγήσεων του Ομίλου αυξήθηκε έναντι του 2008 και διαμορφώθηκε σε € 57,5 δισ., με μια δυναμική αύξηση τα δύο τελευταία τρίμηνα του έτους. Ειδικά στους καίριους τομείς των επιχειρήσεων και των στεγαστικών δανείων, τα υπόλοιπα αυξήθηκαν συνολικά κατά 4,9% σε ετήσια βάση ενώ οι νέες εκταμιεύσεις προς μικρομεσαίες επιχειρήσεις και στεγαστικά δάνεια στην Ελλάδα διαμορφώθηκαν σε € 4,8 δισ. και € 1,0 δισ. αντίστοιχα το 2009. Ο Όμιλος στήριξε έμπρακτα τις επιχειρήσεις και τα νοικοκυριά, για να ξεπεράσουν όσο πιο ανώδυνα γίνεται τις συνέπειες της κρίσης, ακολουθώντας ευέλικτες πολιτικές διαχείρισης των υποχρεώσεών τους, προσφέροντας παράλληλα ολοκληρωμένες υπηρεσίες και προϊόντα. Παράλληλα, συνέβαλε δυναμικά στα κρατικά προγράμματα ενίσχυσης της ρευστότητας, αρχικά μέσω του Ταμείου Εγγυοδοσίας Μικρών και Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων (ΤΕΜΠΜΕ) και κατόπιν μέσω του Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς (ΕΣΠΑ), ήταν πρωτοπόρος στην αξιοποίηση των Συμπράξεων Δημόσιου και Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ) και ανέπτυξε συνεργασίες με πληθώρα επαγγελματικών φορέων για τη στήριξη επιμέρους κλάδων.

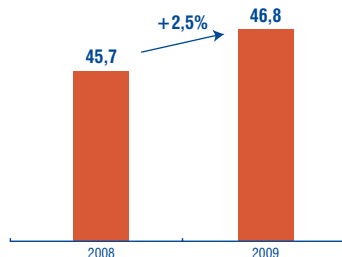
Λειτουργικές Δαπάνες (€ εκατ.)



Χορηγήσεις προς Πελάτες (€ δισ.)



Καταθέσεις Πελατών (€ δισ.)

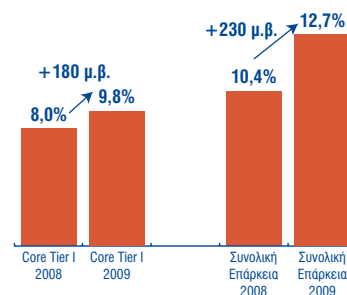


## Οικονομική Επισκόπηση

Η ρευστότητα του ομίλου Eurobank EFG βελτιώθηκε κατά τη διάρκεια του 2009, παρά την αρνητική συγκυρία, καθώς ήταν ιδιαίτερα θετικά τα αποτελέσματα στην προσέλκυση νέων καταθέσεων πελατών, οι οποίες αυξήθηκαν στην Ελλάδα και τη Νέα Ευρώπη κατά € 1,2 δισ. και ανήλθαν σε € 46,8 δισ. στο τέλος του 2009. Επιπρόσθετα, ο Όμιλος άντλησε ρευστότητα ύψους € 2,8 δισ. απευθείας από τις διεθνείς αγορές και προχώρησε και στην αποπληρωμή ομολογιών ύψους € 500 εκατ. που είχε εκδώσει με την εγγύηση του Ελληνικού Δημοσίου. Ο συνολικός δείκτης χορηγήσεων προς καταθέσεις βελτιώθηκε περαιτέρω σε 119%, από 126% που ήταν δύο χρόνια πριν, και είναι από τους χαμηλότερους αντίστοιχων ευρωπαϊκών τραπεζών.

Η κεφαλαική επάρκεια του Ομίλου αυξήθηκε σημαντικά το 2009 και είναι από τις ισχυρότερες στον κλάδο. Ο δείκτης βασικών κυρίων κεφαλαίων (Core Tier I), ο οποίος δεν περιλαμβάνει υβριδικούς τίτλους και τις προνομιούχες μετοχές του Ελληνικού Δημοσίου, ανήλθε σε 9,8% το 2009, από 8,0% το 2008. Επιπρόσθετα, ο δείκτης συνολικής κεφαλαικής επάρκειας διαμορφώθηκε σε 12,7%, από 10,4% την περυσινή χρονιά. Εντός του 2009, τα ίδια κεφάλαια των μετόχων του Ομίλου αυξήθηκαν κατά € 712 εκατ. και διαμορφώθηκαν σε € 4,3 δισ. (εξαιρουμένων των προνομιούχων μετοχών που έχουν εκδοθεί υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου).

Δείκτες Κεφαλαικής Επάρκειας (%)



μ.β. = μονάδες βάσης

# Η Μετοχή της Eurobank EFG

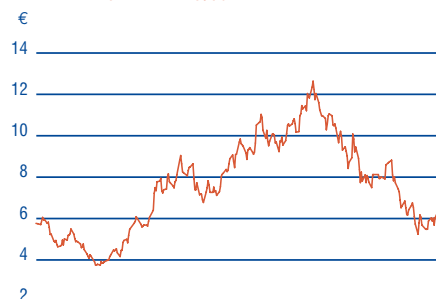
Η πτώση των επιτοκίων της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας σε ιστορικά χαμηλά, η σταδιακή εξομάλυνση του υψηλού κόστους χρήματος και οι συντονισμένες κινήσεις κεντρικών τραπεζών και διεθνών οργανισμών για την αντιμετώπιση της παγκόσμιας οικονομικής ύφεσης είχαν θετικό αντίκτυπο στις αγορές, οι οποίες κατέγραψαν θετικές αποδόσεις το 2009.

Σημαντικά κέρδη παρουσίασαν οι μετοχές του Χρηματιστηρίου Αθηνών τη χρονιά που μας πέρασε, με τον Γενικό Δείκτη να αυξάνεται κατά 22,9% και να διαμορφώνεται στις 2.196 μονάδες, από τις 1.787 μονάδες που ήταν στο τέλος του 2008.

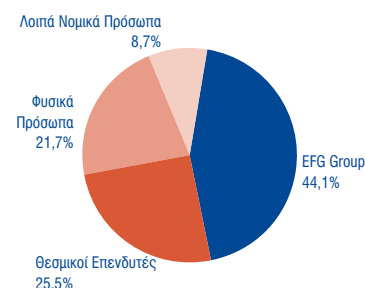
Η μετοχή της Eurobank EFG κινήθηκε σημαντικά καλύτερα από την αγορά και αυξήθηκε κατά 41,1% σε ετήσια βάση. Η κεφαλαιοποίηση της Τράπεζας διαμορφώθηκε σε € 4,24 δισ., με βάση την τιμή κλεισίματος της μετοχής την 31<sup>η</sup> Δεκεμβρίου 2009. Η μέγιστη τιμή κλεισίματος ήταν € 12,61 και η ελάχιστη € 3,53.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η θετική πορεία της μετοχής το 2009 αποτυπώνεται και στην αύξηση της συμμετοχής των θεσμικών και ιδιωτών επενδυτών στην Eurobank, η οποία υπερβαίνει το 25% και 21% αντίστοιχα.

Πορεία Μετοχής Eurobank EFG το 2009



Μετοχική Σύνθεση στις 31.12.2009\*  
(% επί συνόλου μετοχών)



## Βασικά Στοιχεία Μετοχής Eurobank EFG

Τιμή κλεισίματος (31.12.2009)	€7,88
Μέγιστη Τιμή Κλεισίματος Έτους	€12,61
Ελάχιστη Τιμή Κλεισίματος Έτους	€3,53
Κεφαλαιοποίηση 31.12.2009	€4.244 εκατ.

Αριθμός Μετοχών σε κυκλοφορία

538.594.955

# Εταιρική Υπευθυνότητα

Η δράση του ομίλου Eurobank EFG διέπεται από τις αξίες του Οργανισμού: Δημιουργικότητα, καινοτομία, αποτελεσματικότητα, έμφαση στην ποιότητα και σεβασμός στον άνθρωπο και το περιβάλλον δημιουργούν ένα πλέγμα αρχών, που χαρακτηρίζει τη φιλοσοφία και καθοδηγεί τη δράση των ανθρώπων του Ομίλου. Η συνεχής προσπάθεια για την ενίσχυση του οικονομικού περιβάλλοντος, παράλληλα με την καλλιέργεια ενός ανοιχτού διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη και την ενεργή συμμετοχή και συνεισφορά του Οργανισμού στην κοινωνία συνθέτουν την εταιρική υπευθυνότητα της Eurobank EFG. Ειδικότερα, η εταιρική υπευθυνότητα του Ομίλου υλοποιείται μέσα από τέσσερις άξονες δράσης:

- Την ανταλλαγή απόψεων με τα ενδιαφερόμενα μέρη (stakeholder dialogue) μέσα από δράσεις και πρωτοβουλίες που αναδεικνύουν τα προβλήματα και παράλληλα προωθούν τις κατάλληλες, για την εποχή, λύσεις.
- Την ενίσχυση της εταιρικής διακυβέρνησης, μέσα από την οποία διασφαλίζεται η διαφάνεια και η χρηστή λειτουργία του Οργανισμού.
- Την κοινωνική συνεισφορά σε κείριους τομείς των τοπικών κοινωνιών, όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος.
- Τη φροντίδα για το περιβάλλον, με στόχο την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής και τη συμβολή στην αειφόρο ανάπτυξη.

Για το οικονομικό και κοινωνικό του έργο, το οποίο αποτελεί το επιστέγασμα των προσπαθειών των εργαζομένων στον Όμιλο, αποσπάται κάθε χρόνο σειρά διακρίσεων στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

## Διακρίσεις 2009

### Ελλάδα

Τράπεζα της Χρονιάς  
Καλύτερη Private Bank  
Τράπεζα της Χρονιάς για Υπηρεσίες Συναλλάγματος  
Καλύτερη Τράπεζα για Υπηρεσίες Εισαγωγών – Εξαγωγών (Trade Finance)  
Καλύτερη Τράπεζα για Υπηρεσίες Εισαγωγών – Εξαγωγών (Trade Finance)  
Καλύτερη Τράπεζα στο χώρο της Θεματοφυλακής  
Top Rated Θεματοφύλακας για Εγχώριους, Ξένους και Μεγάλους Θεσμικούς Επενδυτές  
1η Θέση παγκοσμίως στον τομέα του Διεθνούς Factoring (Εισαγωγικό & Εξαγωγικό)  
Καλύτερη Ασφαλιστική Εταιρεία (Activa)  
Καλύτερη Διαδικτυακή Τράπεζα για Ιδιώτες, Επιχειρήσεις και Θεσμικούς Πελάτες  
Κορυφαία Επίδοση e-Banking  
Βραβείο για την Εξωστρέφεια και την Ανάπτυξη Δικτύου Υποκαταστημάτων στο εξωτερικό  
Ευρωπαϊκό Βραβείο EMAS "Εφοδιαστική Αλυσίδα συμπεριλαμβανομένων των Πράσινων Προμηθειών"  
Πρώτο Βραβείο Εταιρικής Διακυβέρνησης

### Φορέας

Περιοδικό Global Finance  
Περιοδικό Euromoney  
Περιοδικό Global Finance  
Περιοδικό World Finance  
Περιοδικό Global Finance  
Περιοδικό Global Finance  
Περιοδικό Global Custodian  
Factors Chain International (F.C.I.)  
Περιοδικό Euromoney  
Περιοδικό Global Finance  
Περιοδικό RAM  
  
HELEXPO & STAT BANK  
  
Ευρωπαϊκή Επιτροπή  
Επιχειρηματικά Βραβεία XPHMA

### Πολωνία

Καλύτερη Τράπεζα για Μικρές Επιχειρήσεις  
Εργοδότης Εμπιστοσύνης

Περιοδικό FORBES  
Περιοδικό Economic Digest

### Ρουμανία

Top Rated Θεματοφύλακας για Εγχώριους Θεσμικούς Επενδυτές  
Εκδότης των περισσότερο Ενεργών Πιστωτικών Καρτών

Περιοδικό Global Custodian  
2009 No-Cash Gala

### Βουλγαρία

Χρηματοοικονομικό Προϊόν της Χρονιάς  
Αποταμειωτικό Προϊόν της Χρονιάς  
Αμοιβαίο Κεφάλαιο της Χρονιάς  
Μέγας Δωρητής της Χρονιάς - Εθελοντισμός  
Καλύτερο Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα για Νέους Υπαλλήλους  
  
Βραβείο Ηθικής και Υπεύθυνης Συμπεριφοράς

Ετήσιο συνέδριο Banks, Investment, Money  
Ετήσιο συνέδριο Banks, Investment, Money  
Ετήσιο συνέδριο Banks, Investment, Money  
Bulgarian Donors Forum  
Βουλγαρική Ένωση Ανθρώπινου Δυναμικού και Ανάπτυξης  
Εφημερίδα Pari Daily και Deloitte Βουλγαρίας

### Σερβία

Επιχειρηματικός Συνεργάτης της Χρονιάς για την Περιοχή  
Βραβείο "VIRTUS" για τη Συνολική Συνεισφορά στην Τοπική Κοινωνία

Mass Media International  
Balkan Community Initiatives Fund

### Τουρκία

Καλύτερη Χρηματιστηριακή Εταιρεία

Περιοδικό Euromoney

### Κύπρος

Καλύτερη Private Bank  
Top Rated Θεματοφύλακας για Ξένους Θεσμικούς Επενδυτές

Περιοδικό Euromoney  
Περιοδικό Global Custodian

### Ουκρανία

Καλύτερη Εξυπηρέτηση στην Τραπεζική Ιδιωτών Πελατών

Περιοδικό Expert Ukraine

### Λουξεμβούργο

Καλύτερη Ανερχόμενη Private Bank

World Finance Banking Awards



# Διαχείριση Κινδύνων

Στόχος του ομίλου Eurobank EFG στον ιδιαίτερα νευραλγικό τομέα διαχείρισης κινδύνων για το 2009 ήταν αφενός η καλύτερη δυνατή θωράκιση του Ομίλου απέναντι σε πιστωτικούς κινδύνους, κινδύνους αγοράς και λειτουργικούς κινδύνους, αφετέρου η στήριξη των πελατών για την εύρυθμη λειτουργία των οικονομιών σε όλες τις χώρες παρουσίας του. Οι συνθήκες οικονομικής κρίσης που επικράτησαν κατά το 2009 επέβαλαν την εφαρμογή αυστηρότερων πιστοδοτικών κριτηρίων και την αναδιάρθρωση επιμέρους δανείων, τόσο προς τις επιχειρήσεις, όσο και τους ιδιώτες. Η απρόσκοπτη εφαρμογή της ενιαίας πολιτικής και των κεντροποιημένων διαδικασιών οι οποίες διέπουν τη διαχείριση κινδύνων σε όλες τις χώρες δραστηριοποίησης, παράλληλα με την προσαρμοστικότητα στα ιδιαίτερα δεδομένα της κάθε οικονομίας, επέτρεψαν την επιτυχή αντιμετώπιση των κινδύνων τους οποίους επέφερε η κρίση. Τα αποτελέσματα των προσπαθειών αποτυπώθηκαν στη διαφύλαξη της υγείας του χαρτοφυλακίου του Ομίλου, με τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια να ανέρχονται σε 5,2% του συνόλου χαρτοφυλακίου χορηγήσεων στα τέλη 2009.

Στη διατήρηση της ικανοποιητικής ποιότητας του χαρτοφυλακίου συνέβαλε, καίρια, η εφαρμογή εξελιγμένων τεχνικών αξιολόγησης πιστωτικού κινδύνου, άμεσα συνδεδεμένων με τις πρακτικές τιμολόγησης (Risk Based Pricing) στους τομείς της καταναλωτικής πίστης και της χρηματοδότησης Μικρών Επιχειρήσεων. Σε ό,τι αφορά στα δάνεια προς Μεσαίες και Μεγάλες Επιχειρήσεις, σημειώνεται ότι πάνω από το 80% του χαρτοφυλακίου του Ομίλου αξιολογείται με το σύστημα Moody's Risk Advisor (MRA), περιλαμβανομένων των χαρτοφυλακίων σε Ελλάδα, Ρουμανία, Βουλγαρία και Σερβία, ενώ για το 2010 δρομολογείται και η κάλυψη του χαρτοφυλακίου της Τουρκίας. Αυτές είναι και οι χώρες, στις οποίες η Eurobank EFG έχει ουσιαστική έκθεση σε δάνεια προς επιχειρήσεις.

Στο πλαίσιο της στρατηγικής για υιοθέτηση των βέλτιστων διεθνών πρακτικών στη διαχείριση των πιστωτικών κινδύνων, η Eurobank EFG εφαρμόζει την Προσέγγιση Εσωτερικών Διαβαθμίσεων (ΠΕΔ) (Internal Rating Based Approach – IRB) για το μεγαλύτερο μέρος του δανειακού της χαρτοφυλακίου, καλύπτοντας 75% περίπου των συνολικών δανείων του Ομίλου. Αξίζει να σημειωθεί, ότι η Eurobank EFG είναι η μοναδική ελληνική τράπεζα που εφαρμόζει την ΠΕΔ σχεδόν στο 100% του εγχώριου χαρτοφυλακίου δανείων. Επίσης, η Eurobank EFG ήταν η πρώτη ελληνική τράπεζα που δημοσίευσε αναλυτική έκθεση κινδύνων κατά τα πρότυπα του τρίτου πυλώνα του Συμφώνου της Βασιλείας II (Basle II, Pillar III).

Οι μηχανισμοί εισπράξεων βελτιώθηκαν και εντατικοποιήθηκαν. Δόθηκε έμφαση στην αύξηση και κυρίως στην ποιοτική αναβάθμιση του απασχολούμενου προσωπικού, μέσα από εντατική εξειδικευμένη εκπαίδευση, ώστε να είναι δυνατή η ανταπόκριση του στις απαιτήσεις που προβάλλει η τρέχουσα οικονομική συγκυρία. Ακόμη, αναβαθμίστηκαν τα σχετικά συστήματα πληροφορικής σε όλες τις χώρες παρουσίας του Ομίλου.

Για τους πελάτες που βρίσκονται σε καθυστέρηση, πρωτεύον μέλημα του Ομίλου είναι η εκτίμηση των επιπτώσεων του αρνητικού οικονομικού και επιχειρηματικού περιβάλλοντος και παράλληλα η ρεαλιστική προσέγγιση των δυνατοτήτων ρευστότητας του ιδιώτη ή του επιχειρηματία, προκειμένου, από κοινού και σε πνεύμα συναίνεσης, να διαμορφώνονται ευέλικτα προγράμματα αποπληρωμής.

Έτσι, σε ό,τι αφορά στα νοικοκυριά που βρέθηκαν σε πρόσκαιρη δυσκολία να εκπληρώσουν τις υποχρεώσεις τους λόγω της πρωτοφανούς οικονομικής συγκυρίας, προσφέρθηκαν λύσεις, με πρωτοβουλία του Ομίλου, από το σύνολο των καναλιών εξυπηρέτησης των πελατών. Ακόμη, ο Όμιλος επέδειξε ιδιαίτερη ευαισθησία προς τους επαγγελματίες και μικρομεσαίους επιχειρηματίες, προσφέροντας ελκυστικές λύσεις αποπληρωμής της οφειλής, ιδιαίτερα για τους πελάτες που αναπτύσσουν μια κατά βάση υγιή δραστηριότητα αλλά δέχτηκαν σοβαρές πιέσεις στο δυσχερές περιβάλλον του 2009.

Η πλήρης ανάλυση πιστωτικών κινδύνων, κινδύνων αγοράς και λειτουργικών κινδύνων αποτυπώνεται στις σημειώσεις των Οικονομικών Καταστάσεων του Ομίλου, οι οποίες δημοσιεύονται στο διαδικτυακό κόμβο [www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr)



Σύμβουλοι Εξυπηρέτησης Πελατείας, Κατάστημα οδού Πανεπιστημίου 36, Αθήνα

## Τραπεζική Ιδιωτών Πελατών

Στις αντίξοες οικονομικές συνθήκες που επικράτησαν το 2009, η Eurobank EFG στήριξε με κατανόηση και ευελιξία τα νοικοκυριά και τις μικρές επιχειρήσεις, προωθώντας προϊόντα προσαρμοσμένα στις ανάγκες τους. Συνεργαζόμενη, με ιδιαίτερη προσοχή και ευαισθησία, με τους πελάτες που αντιμετώπιζαν δυσκολία στην έγκαιρη τακτοποίηση των υποχρεώσεών τους, ο Όμιλος δημιούργησε και τους προσέφερε ειδικά σχεδιασμένα προγράμματα για τη στήριξη και τη διευκόλυνσή τους. Η ζήτηση για νέα δάνεια από πλευράς νοικοκυριών στην Ελλάδα και το εξωτερικό ήταν σχετικά περιορισμένη, λόγω της μακροοικονομικής αβεβαιότητας. Το χαρτοφυλάκιο χορηγήσεων προς ιδιώτες πελάτες (Retail Banking) διαμορφώθηκε σε ενοποιημένη βάση στα € 34,7 δισ. για το 2009.

Σημαντική ήταν η συμβολή του Ομίλου στη διαχείριση του εισοδήματος των νοικοκυριών και των μικρών επιχειρήσεων. Το μερίδιο της Eurobank EFG στην αγορά καταθέσεων στην Ελλάδα διευρύνθηκε ενώ οι συνολικές καταθέσεις του Ομίλου αυξήθηκαν κατά € 1,2 δισ. και ανήλθαν σε € 46,8 δισ. Παράλληλα, το κόστος των καταθέσεων μειώθηκε, καθώς το ποσοστό των καταθέσεων προθεσμίας στο σύνολο του χαρτοφυλακίου της Eurobank EFG διαμορφώθηκε σε 68% από 72% το 2008.

Το 2009 η Τράπεζα δημιούργησε νέα, καινοτόμα προγράμματα, όπως το «Ζωή & Υγεία», προσφέροντας μέσω των λογαριασμών Ταμιευτηρίου και του ιδιαίτερα δημοφιλούς «Μεγάλου Ταμιευτηρίου», μια σειρά από παροχές υγείας για όλη την οικογένεια. Ακόμη, για την καλύτερη υποστήριξη της συναλλακτικής δραστηριότητας των καταθετών πελατών της Τράπεζας, δημιουργήθηκε η νέα Διεύθυνση Transaction Banking.

Στον τομέα επενδυτικών προϊόντων για ιδιώτες πελάτες και στο πλαίσιο των υπηρεσιών Personal Banking, πραγματοποιήθηκαν ενημερωτικές παρουσιάσεις και συναντήσεις σε όλη την Ελλάδα, στις οποίες καλύφθηκαν ζητήματα για τις αρχές επένδυσης κάθε επενδυτικού προφίλ και αναλύθηκαν οι εξελίξεις στην παγκόσμια αγορά.

Η Τράπεζα στάθηκε δίπλα στον επαγγελματία – πελάτη και τη μικρή επιχείρηση, πρωτοστατώντας στα προγράμματα στήριξης της οικονομίας (ΤΕΜΠΜΕ, Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων) και οργανώνοντας 60 ενημερωτικές εκδηλώσεις για τα προγράμματα του ΕΣΠΑ σε όλη την Ελλάδα. Για τη συνολική εξυπηρέτηση της συγκεκριμένης κατηγορίας πελατών, που έχουν πολλαπλές ιδιότητες και ανάγκες, οργανώθηκε η δράση «Personal Business Banking», μια συνεργασία του Personal Banking και της Τραπεζικής Μικρών Επιχειρήσεων.

## Καταναλωτική Πίστη

Εν μέσω οικονομικών εξελίξεων, που δημιούργησαν ένα σύνθετο περιβάλλον στον τομέα της καταναλωτικής πίστης, η Eurobank EFG έδωσε έμφαση στην παροχή νέων προϊόντων και αξιόπιστων λύσεων, προσαρμοσμένων στις ιδιαίτερες ανάγκες των πελατών, καθώς και στη βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης. Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος διατήρησε την ηγετική του θέση στην Ελλάδα και τη σημαντική του παρουσία στη Νέα Ευρώπη. Στο τέλος του 2009, τα υπόλοιπα καταναλωτικών δανείων και πιστωτικών καρτών του Ομίλου διαμορφώθηκαν σε € 10,3 δισ. ενώ οι δείκτες ποιότητας του χαρτοφυλακίου κυμάνθηκαν σε ικανοποιητικά επίπεδα.

Το 2009 η Eurobank EFG σχεδίασε και υλοποίησε τη νέα γενιά προσωπικών δανείων στην Ελλάδα. Στοχεύοντας σε μία διαρκή και αμοιβαία επωφελή σχέση εμπιστοσύνης με τον πελάτη, τα νέα προσωπικά δάνεια χορηγούνται εξ αρχής με μειωμένο επιτόκιο, ως ένδειξη καλής πίστης για την ορθή τήρηση των συμβατικών του υποχρεώσεων. Επιπλέον, το προσφερόμενο επιτόκιο είναι προσωποποιημένο και διαφοροποιείται ανά πελάτη, βάσει της οικονομικής-περιουσιακής του κατάστασης και των παρεχόμενων εμπράγματων εξασφαλίσεων. Παράλληλα, η Τράπεζα στήριξε το υφιστάμενο πελατολόγιο με λύσεις αναδιάρθρωσης οφειλών. Στον τομέα των πιστωτικών καρτών, η Eurobank EFG κατέχει σταθερά την πρώτη θέση, τόσο σε υπόλοιπα όσο και σε αριθμό καρτών, ενώ το πρόγραμμα «Επιστροφή» εξακολουθεί να σημειώνει μεγάλη επιτυχία, αποτελώντας το πλέον εξελιγμένο και ευρύ πρόγραμμα πιστότητας στην ελληνική αγορά.

Στις χώρες της Νέας Ευρώπης, όπου η επίπτωση της κρίσης ήταν ιδιαίτερα έντονη στις αρχές του 2009, βασικό μέλημα του Ομίλου ήταν η συγκράτηση του πιστωτικού κινδύνου και η στήριξη των πελατών, με σκοπό τη διευκόλυνση αποπληρωμής των οφειλών τους. Προωθήθηκαν τάχιστα νέα προϊόντα αναδιάρθρωσης δανείων, λαμβάνοντας υπόψη τις νέες συνθήκες της αγοράς και τις δυνατότητες αποπληρωμής των οφειλετών. Η αύξηση των εκταμιεύσεων ήταν συγκρατημένη, καθώς δόθηκε έμφαση στη χορήγηση αυστηρά επιλεγμένων νέων δανείων σε συνάρτηση με το εξατομικευμένο ρίσκο των πελατών.

## Στεγαστική Πίστη

Η παγκόσμια οικονομική κρίση επηρέασε έντονα την οικοδομική δραστηριότητα αλλά και την ψυχολογία των καταναλωτών, στην Ελλάδα και τις χώρες της Νέας Ευρώπης. Παρόλα αυτά, η Eurobank EFG αύξησε τα υπόλοιπα στεγαστικών δανείων σε επίπεδο Ομίλου κατά 3,7% από € 14,8 δισ. το 2008 σε € 15,4 δισ.

Στην Ελλάδα, η Eurobank EFG ενίσχυσε την κατηγορία των σταθερών προγραμμάτων έως και 3 έτη, με ελκυστικές τιμολογήσεις και πακέτα προσφορών σε ασφαλιστικά προγράμματα (π.χ. προστασία απώλειας εισοδήματος, «Ζωή και Υγεία» κλπ.). Επίσης, υπό τη νέα δέσμη προϊόντων του Ομίλου που στηρίζουν την πράσινη ανάπτυξη, προωθήθηκε το στεγαστικό προϊόν «Οικολογικό δάνειο – Φωτοβολταϊκά», το οποίο χρηματοδοτεί την αγορά και εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων σε ταράτσες και στέγες κατοικιών.

Στη Νέα Ευρώπη, το 2009 η Eurobank EFG διεύρυνε τα υψηλά μερίδια αγοράς στη Στεγαστική Πίστη με αύξηση των υπολοίπων κατά € 400 εκατ. Ο Όμιλος διατήρησε την πρώτη θέση που κατείχε στον τομέα της Στεγαστικής Πίστης, μεταξύ των ελληνικών τραπεζών που δραστηριοποιούνται στη Νέα Ευρώπη, έχοντας χορηγήσει συνολικά € 4,7 δισ. Συγκεκριμένα, ο Όμιλος κατέχει τη δεύτερη θέση στη Βουλγαρία και τη Σερβία ενώ βρίσκεται μεταξύ των πρώτων πέντε τραπεζών, με βάση τις νέες εκταμιεύσεις, στην Πολωνία.

# Τραπεζική Ιδιωτών Πελατών

Κύριο μέλημα παρέμεινε η ποιότητα του δανειακού χαρτοφυλακίου. Στην Ελλάδα, με βάση τα στοιχεία της Τράπεζας της Ελλάδος (ΤτΕ) και της Τειρεσίας Α.Ε., η ποιότητα διατηρήθηκε σε υψηλά επίπεδα, τόσο σε σύγκριση με τα ελληνικά, όσο και με τα διεθνή δεδομένα. Αυτό επέτρεψε στην Eurobank EFG να διατηρήσει την καλή αξιολόγηση, που είχε λάβει από τους διεθνείς οίκους αξιολόγησης στις έξι συνολικά τιτλοποιήσεις στεγαστικών δανείων, τις οποίες έχει υλοποιήσει από το 2004, και να χρησιμοποιήσει το 2009 μεγάλο μέρος του νέου, υγιούς χαρτοφυλακίου της (€ 1,45 δισ.) ως ενέχυρο στο πακέτο στήριξης της ΤτΕ. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 90% των υφισταμένων τιτλοποιημένων δανείων, ύψους € 4,2 δισ., έχει λάβει και έχει διατηρήσει την υψηλότερη δυνατή αξιολόγηση (AAA), πιστοποιώντας την άριστη ποιότητα του χαρτοφυλακίου στεγαστικών δανείων. Επίσης, η μεγάλη εμπειρία, τεχνογνωσία και η ποιότητα των εργασιών της Eurobank EFG ως διαχειρίστρια εκχωρημένων δανείων (Servicer), της επέτρεψαν μέσα στο 2009 να είναι εγγυήτρια διαχείρισης (Stand-by Servicer) εκχωρημένων στεγαστικών δανείων άλλων τραπεζών που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα.

## Τραπεζική Μικρών Επιχειρήσεων

Η Eurobank EFG κατέχει την υψηλότερη θέση μεταξύ των ελληνικών τραπεζών στην Τραπεζική Μικρών Επιχειρήσεων. Το 2009, η Τράπεζα αξιοποίησε τη θέση αυτή έτσι ώστε να στηρίξει την αγορά των Μικρών Επιχειρήσεων και Ελεύθερων Επαγγελματιών, η οποία κλονίστηκε από τη διεθνή χρηματοοικονομική κρίση. Παράλληλα, διαφύλαξε την υψηλή ποιότητα του χαρτοφυλακίου των χορηγήσεων, αύξησε την καταθετική βάση και βελτίωσε την κερδοφορία του συγκεκριμένου τομέα εργασιών. Το δανειακό χαρτοφυλάκιο διαμορφώθηκε σε € 9,1 δισ. σε επίπεδο Ομίλου.

Στην Ελλάδα, η Eurobank EFG συνέβαλε δυναμικά στα κρατικά προγράμματα ενίσχυσης της ρευστότητας, αρχικά μέσω του Ταμείου Εγγυοδοσίας Μικρών και Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων (ΤΕΜΠΜΕ), όπου κατέκτησε το υψηλότερο μερίδιο αγοράς μεταξύ των ιδιωτικών τραπεζών, και κατόπιν μέσω του ΕΣΠΑ. Επίσης, η Τράπεζα παρείχε προσιτό δανεισμό από την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων ενώ για τη στήριξη των επιχειρήσεων προσέφερε και ένα νέο, ειδικό δανειακό προϊόν, το οποίο παρέχει κάλυψη των τόκων των δύο πρώτων ετών.

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, διευρύνθηκε η δυνατότητα χορήγησης δανείων μέσω e-banking για όλες τις Μικρές Επιχειρήσεις και τους Ελεύθερους Επαγγελματίες, επιταχύνθηκε η διαδικασία αίτησης δανείου ενώ βελτιώθηκαν η διαφάνεια και η ενημέρωση σχετικά με τα απαραίτητα δικαιολογητικά και τα πιθανά έξοδα.

Πέρα από τις νέες χορηγήσεις, η Τράπεζα στήριξε περαιτέρω τις Μικρές Επιχειρήσεις και τους Ελεύθερους Επαγγελματίες με εναλλακτικές προτάσεις δανειακής αναδιάρθρωσης, σύμφωνα με τις ανάγκες και δυνατότητες του κάθε πελάτη, υποστηρίζοντας τη βιωσιμότητά τους κατά την περίοδο της κρίσης.

Για την καλύτερη αντιμετώπιση των αναγκών Τραπεζικής Μικρών Επιχειρήσεων στις χώρες της Νέας Ευρώπης, στο δύσκολο αυτό περιβάλλον, ο Όμιλος αναδιάρθρωσε τις σχετικές δομές, ώστε να διασφαλίσει την ποιότητα του χαρτοφυλακίου και να ενισχύσει τη σύνδεση καταθέσεων και χορηγήσεων. Επιστέγασμα της επιτυχημένης πορείας εκτός Ελλάδος αποτελεί και η αναγνώριση του Ομίλου στην Πολωνία, όπου η Polbank EFG βραβεύθηκε από το περιοδικό Forbes ως «Καλύτερη Τράπεζα για Μικρές Επιχειρήσεις» για το 2009.



Στελέχη Τραπεζικής Επιχειρήσεων, Επιχειρηματικό Κέντρο του Κέντρου Αθηνών

## Τραπεζική Επιχειρήσεων

Σε ένα περιβάλλον συνεχιζόμενων κλυδωνισμών των διεθνών χρηματαγορών και αρνητικής ανάπτυξης των οικονομιών της Ελλάδας και της Νέας Ευρώπης, η Eurobank EFG συνέχισε να στηρίζει ενεργά τις Μεσαίες και Μεγάλες Επιχειρήσεις με νέες χορηγήσεις, συνεχίζοντας να πρωταγωνιστεί. Συγκεκριμένα, τα υπόλοιπα, σε επίπεδο Ομίλου, αυξήθηκαν κατά 5,6% έναντι του 2008 και ανήλθαν σε € 22,8 δισ. Βασική προτεραιότητα αποτέλεσε η αποδοτικότητα των δεσμευμένων κεφαλαίων αλλά και η ενεργή διαχείριση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου. Σε ό,τι αφορά στις χορηγήσεις στην Ελλάδα, στο πλαίσιο του προγράμματος «Εξωστρέφεια» δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στη στήριξη των κλάδων των εξαγωγών, του τουρισμού και της «πράσινης ενέργειας» με στοχευμένες χορηγήσεις και ρυθμίσεις οφειλών. Στη Νέα Ευρώπη, η πιστωτική δραστηριότητα επικεντρώθηκε τόσο στη στήριξη των εταιρικών πελατών με αναχρηματοδότηση δανείων, όσο και στην αυστηρή παρακολούθηση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου.

Η Eurobank EFG στήριξε περαιτέρω τη ρευστότητα των επιχειρήσεων μέσα από τη σύναψη / έκδοση κοινοπρακτικών/ομολογιακών δανείων, διατηρώντας στην εγχώρια αγορά την κυριαρχία της, ενώ ανέπτυξε δυναμική δραστηριότητα και στη Νέα Ευρώπη. Συνολικά, η Eurobank EFG διοργάνωσε / συνδιοργάνωσε 12 εκδόσεις κοινοπρακτικών δανείων και ομολόγων, συνολικού ύψους περίπου € 2,5 δισ., με σημαντικότερες συναλλαγές τα δάνεια € 700 εκατ. για τον Οργανισμό Σιδηροδρόμων Ελλάδος Α.Ε., € 195 εκατ. για την Ελληνικά Αμυντικά Συστήματα ABEE, € 350 εκατ. για τον Οργανισμό Αστικών Συγκοινωνιών Αττικής, € 250 εκατ. προς την Hellenic Petroleum Finance Plc και € 75 εκατ. για την Coolinvest Holdings Ltd, θυγατρική της Frigoglass SAIC.

Στον τομέα των συναλλαγών υψηλής μόχλευσης, η Eurobank EFG χρηματοδότησε αποκλειστικά την εξαγορά του 100% της εταιρείας SINGULAR LOGIC A.E. από τη MIG Technology A.E. Η εξαγορά αποτέλεσε τη μεγαλύτερη συναλλαγή leverage finance και μετατροπή εισηγμένης σε μη εισηγμένη εταιρεία, μέσω δημόσιας πρότασης στο Χρηματιστήριο Αθηνών, στην Ελλάδα για το 2009.

Η Eurobank EFG δραστηριοποιήθηκε έντονα και στο χώρο του Project Finance. Η Τράπεζα είχε το ρόλο του οργανωτή χρηματοδότησης στην πρώτη συναλλαγή Σύμπραξης Δημοσίου Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ) στην Ελλάδα. Το έργο, που αφορά σε Πυροσβεστικούς Σταθμούς, χρηματοδοτείται από την Eurobank EFG και την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (EIB). Η Τράπεζα δραστηριοποιήθηκε επίσης, στο χώρο των δομημένων συναλλαγών χρηματοδότησης έργων Real Estate, εστιάζοντας σε έργα που αναπτύχθηκαν στην Ελλάδα και ολοκληρώνοντας τη χρηματοδότηση του νέου εμπορικού κέντρου Golden Hall στο Μαρούσι Αττικής.

Σημαντική, δεδομένου του υψηλού κόστους διατραπεζικού χρήματος, ήταν και η βελτίωση της ρευστότητας. Αναπτύχθηκαν νέα καταθετικά προϊόντα σε Ελλάδα και Νέα Ευρώπη και αυξήθηκε το σύνολο των καταθέσεων των επιχειρήσεων. Παράλληλα, η Τράπεζα προχώρησε σε επιτυχημένη τιτλοποίηση € 3,3 δισ. Αλληλόχρεων Δανειακών Λογαριασμών και απορρόφησε στην Ελλάδα κονδύλια ύψους € 700 εκατ. από την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων στο πλαίσιο στήριξης της ευρωπαϊκής οικονομίας.

Πολλές ήταν και οι οργανωτικές εξελίξεις για την αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των εταιρικών πελατών. Στην Ελλάδα, η Τράπεζα βελτίωσε τις υποδομές και τις διαδικασίες για την ταχύτερη λήψη πιστοδοτικών εγκρίσεων. Εγκαινιάστηκαν νέα εταιρικά ταμεία σε Επιχειρηματικά Κέντρα για την ταχύτερη διεκπεραίωση των συναλλαγών ενώ προστέθηκαν σημαντικές λειτουργίες στο e-banking, όπως η είσπραξη και διαχείριση επιταγών και μετρητών, οι οποίες διευκολύνουν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Στη Νέα Ευρώπη, υλοποιήθηκαν σημαντικά έργα βελτίωσης των υποδομών και της τεχνολογίας ενώ πραγματοποιήθηκαν εκπαιδευτικά προγράμματα για τους Relationship Managers. Επίσης, συνεχίστηκε σε κεντρικό επίπεδο η αποτελεσματική υποστήριξη ελληνικών επιχειρήσεων που, ήδη, δραστηριοποιούνται ή επιθυμούν να δραστηριοποιηθούν στη Νέα Ευρώπη.

### Χρηματοδότηση Μεγάλων Επιχειρήσεων

Παρά τη συνεχιζόμενη αστάθεια των χρηματαγορών, το 2009 χαρακτηρίστηκε από την ενδυνάμωση των σχέσεων της Eurobank EFG με τους μεγάλους εταιρικούς πελάτες μέσα από την απρόσκοπτη χρηματοδοτική στήριξη υπό δυσμενείς, για την οικονομία και το τραπεζικό σύστημα, συνθήκες και τη δυναμική διαχείριση του χαρτοφυλακίου. Το συνολικό χαρτοφυλάκιο χορηγήσεων προς Μεγάλες Επιχειρήσεις αυξήθηκε κατά 8,6% σε € 11,1 δισ. Παράλληλα, διατηρήθηκε η υψηλή ποιότητα του χαρτοφυλακίου. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε και στην προσέλευση καταθέσεων, στις σταυροειδείς πωλήσεις και στη συνολική επαναξιολόγηση σχέσεων με βασικό κριτήριο τη συνολική τους απόδοση σε σχέση με τον αναλαμβανόμενο κίνδυνο.

Στην Ελλάδα, η Τράπεζα ενίσχυσε τις Μεγάλες Επιχειρήσεις με στοχευμένες πρωτοβουλίες, όπως η χρηματοδότηση της πράσινης ανάπτυξης (αιολικά και φωτοβολταϊκά πάρκα), η στήριξη των εξαγωγικών δραστηριοτήτων μέσω καινοτόμων προϊόντων (pre-export, export financing, forfaiting) και η χρηματοδότηση του ξενοδοχειακού τουρισμού σε συνεργασία με το Σύνδεσμο Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ).

### Χρηματοδότηση Ναυτιλίας

Το 2009 η ναυτιλιακή αγορά κινήθηκε σε συνολικά χαμηλά επίπεδα, εμφανώς επηρεασμένη από την παγκόσμια οικονομική ύφεση, τη συνεχιζόμενη έλλειψη ρευστότητας, καθώς και την αδυναμία όλων, σχεδόν, των κλάδων της ναυτιλίας (με εξαίρεση αυτού των πλοίων ξηρού φορτίου). Η Eurobank EFG, ακολουθώντας μια συντηρητική πολιτική αύξησε το συνολικό δανειακό χαρτοφυλάκιό της στα € 800 εκατ. στο τέλος του 2009 και συνεχίζει δυναμικά την υποστήριξή της στην ελληνική ποντοπόρο ναυτιλία.

Το 2010 διαφαίνεται ως ιδιαίτερα ενδιαφέρουσα χρονιά. Οι αξίες των πλοίων αναμένεται να διαμορφωθούν κοντά στο χαμηλότερο σημείο της ναυτιλιακής καμπύλης σε συνδυασμό με το εν εξελίξει κολοσσιαίο πρόγραμμα παράδοσης νέων πλοίων. Αντίθετα, η συνεχιζόμενη ανάπτυξη της οικονομίας της Κίνας με εντυπωσιακούς ρυθμούς, η επάνοδος των υπολοίπων ασιατικών οικονομιών και τα σημάδια σταθεροποίησης της οικονομίας των ΗΠΑ δημιουργούν ελπίδες ότι τα επόμενα ένα έως δύο χρόνια ενδέχεται να αποδειχθούν ο κατάλληλος χρόνος για νέες επενδύσεις στην ναυτιλία.

### Χρηματοδότηση Μεσαίου Μεγέθους Επιχειρήσεων

Με ένα δίκτυο 132 εξειδικευμένων Επιχειρηματικών Κέντρων σε Ελλάδα και Νέα Ευρώπη, η Eurobank EFG προσφέρει υψηλής ποιότητας υπηρεσίες και προϊόντα στις μεσαίου μεγέθους επιχειρήσεις, οι οποίες αποτελούν ευρεία βάση των οικονομιών των συγκεκριμένων χωρών. Το 2009, ο βασικός στόχος εξυπηρέτησης των επιχειρήσεων μεσαίου μεγέθους ήταν διττός:

Πρώτο μέλημα αποτέλεσε η άμεση προσέγγιση των πελατών, έτσι ώστε να δοθούν οι κατάλληλες λύσεις όπου απαιτείτο, είτε μέσω αναδιαρθρώσεων πιστοδοτήσεων, είτε με άλλους πρόσφορους τρόπους και πάντοτε με την ενεργό συμμετοχή και στήριξη των φορέων των επιχειρήσεων.

Ειδικότερα στην Ελλάδα, στο πλαίσιο του πρωτοποριακού προγράμματος «Εξωστρέφεια», δόθηκε έμφαση κατά το Β' Εξάμηνο του έτους, στην εξυπηρέτηση των αναγκών των εξαγωγικών επιχειρήσεων, με συγκεκριμένα προγράμματα πιστοδοτήσεων και ασφαλιστικών καλύψεων. Η χρηματοδότηση τόσο της καθημερινότητας, όσο και των επενδυτικών σχεδίων των Μεσαίων Επιχειρήσεων συνεχίστηκε απρόσκοπτα, καθώς το σύνολο του χαρτοφυλακίου χορηγήσεων του Ομίλου διαμορφώθηκε σε € 11,6 δισ., αυξημένο κατά 2,9% έναντι του 2008.



# Τραπεζική Επιχειρήσεων

## Χρηματοδοτική Μίσθωση (Leasing)

Η ανατροπή του, μέχρι πρότινος, γνωστού επιχειρηματικού περιβάλλοντος, λόγω της πρωτοφανούς διεθνούς χρηματοπιστωτικής κρίσης, επέβαλε την προσαρμογή της στρατηγικής της EFG Eurobank Leasing στα νέα δεδομένα. Με το πλεονέκτημα της συνεχούς παρουσίας δίπλα στους πελάτες αλλά και της σημαντικής εμπειρίας της παρουσίας στη Νέα Ευρώπη, το 2009 δόθηκε προτεραιότητα στην εξεύρεση λύσεων σε προβλήματα ρευστότητας πελατών, μέσω προγραμμάτων ηπιότερης αποπληρωμής αλλά και διάθεσης προϊόντων leasing με ευνοϊκούς όρους. Για την ενίσχυση των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων (ΜΜΕ), με αριθμό εργαζομένων μικρότερο των 250, οι οποίες αποτελούν τη ραχοκοκαλιά της οικονομίας, η EFG Eurobank Leasing ανέπτυξε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (EIB), προσφέροντας με προνομιακούς όρους χρηματοδοτήσεις leasing συνολικής αξίας € 50 εκατ. σε νέες αναπτυξιακές επενδύσεις ΜΜΕ. Τα συνολικά υπόλοιπα χρηματοδοτήσεων ξεπέρασαν το € 1,6 δισ.

Παράλληλα, ενισχύθηκε η χρηματοδότηση κλάδων της οικονομίας με εξωστρεφή προσανατολισμό (τουρισμός, εξαγωγές) ενώ εξετάζονται με ιδιαίτερο ενδιαφέρον επενδύσεις με αντικείμενο την παραγωγή πράσινης ενέργειας και υψηλής νέας τεχνολογίας. Οι επενδύσεις σε εξοπλισμό και μηχανήματα αύξησαν σημαντικά τη συνεισφορά τους στη διαμόρφωση των χρηματοδοτούμενων όγκων, σε σχέση με το παρελθόν, ενώ οι χρηματοδοτήσεις ακινήτων εισοδήματος απορρόφησαν σημαντικό μέρος των νέων εργασιών σε ακίνητα.

Η δραστηριότητα των συγγενών εταιρειών leasing σε Βουλγαρία, Ρουμανία, Σερβία, Τουρκία και Πολωνία χαρακτηρίστηκε επίσης, από την εξυγίανση του χαρτοφυλακίου τους και την επιλεκτική χρηματοδότηση επιχειρήσεων, χάρη και στις αντίστοιχες συμφωνίες που υπέγραψαν με την EIB, συνολικού ύψους € 80 εκατ.

## Διαχείριση Επιχειρηματικών Απαιτήσεων (Factoring)

Στο ιδιαίτερα ανταγωνιστικό περιβάλλον, η Eurobank EFG διατήρησε την πρώτη θέση στην αγορά Factoring στην Ελλάδα, μέσω της θυγατρικής της Eurobank EFG Factors, ενώ ταυτόχρονα πέτυχε ρυθμούς ανάπτυξης εργασιών μεγαλύτερους της συνολικής εγχώριας αγοράς Factoring και Forfaiting, μέσω της συνεχούς βελτιούμενης ποιότητας υπηρεσιών και της προσφοράς καινοτόμων προϊόντων. Κατά το 2009, η εταιρεία αποτέλεσε βασικό συντελεστή της οργανωμένης προσπάθειας του Ομίλου για ενίσχυση της επιχειρηματικής «Εξωστρέφειας» και συνέχισε να επενδύει σε τεχνολογικές υποδομές με χαρακτηριστικό αποτέλεσμα την ανάπτυξη της πρώτης αυτοματοποιημένης υπηρεσίας Reverse Factoring στην Ελλάδα.

Η Eurobank EFG Factors κατέκτησε την πρώτη θέση παγκοσμίως στον τομέα του Διεθνούς Factoring, έναντι της τέταρτης θέσης του προηγούμενου έτους. Η εταιρεία έλαβε τη σημαντική αυτή διάκριση, βάσει ποιοτικών και ποσοτικών κριτηρίων, κατά τη διάρκεια του 41<sup>ου</sup> ετήσιου Διεθνούς Συνεδρίου της Factors Chain International (F.C.I.). Βάσει της ίδιας αξιολόγησης, η Eurobank EFG Factors ήταν η μόνη εταιρεία που αξιολογήθηκε ως "Excellent".

Σημαντική ήταν και η δραστηριότητα factoring στη Βουλγαρία, την Τουρκία και τη Ρουμανία ενώ παράλληλα, σχεδιάζεται η επέκταση των δραστηριοτήτων factoring και στις λοιπές χώρες της Νέας Ευρώπης, όπου η Eurobank EFG έχει παρουσία.



Στελέχη Διαχείρισης Διαθεσίμων, Dealing Room, Αθήνα



Στελέχη Private Banking, Κέντρο Κηφισιάς & Family Office, Αθήνα

# Διαχείριση Περιουσίας

## Αμοιβαία Κεφάλαια

Με πολύ καλά αποτελέσματα έκλεισε το 2009 για την Eurobank EFG ΑΕΔΑΚ, τόσο στον τομέα των υπο διαχείριση κεφαλαίων, όσο και στον τομέα των αποδόσεων.

Συγκεκριμένα, μετά το δυσμενές Α' τρίμηνο, με κρίση τιμών και ρευστότητας στις αγορές κεφαλαίου και χρήματος, ακολούθησε μια μακρά περίοδος ανάκαμψης της ψυχολογίας των επενδυτών, η οποία αύξησε τα συνολικά υπό διαχείριση κεφάλαια της ΑΕΔΑΚ σε € 2,7 δισ. καταγράφοντας αύξηση κατά 11,7%, έναντι αύξησης 2,6% που εμφάνισε στο σύνολό της η ελληνική αγορά αμοιβαίων κεφαλαίων. Επακόλουθη ήταν η σημαντική αύξηση του μεριδίου της εταιρείας κατά δύο ποσοστιαίες μονάδες, στο 25,1%, έναντι της μείωσης που, αντίστοιχα, παρουσίασαν οι λοιποί πρωτοπόροι, διατηρώντας έτσι την πρώτη θέση κατάταξης.

Τα παραπάνω αποτελέσματα αποδίδονται στη συγκρότηση νέων, κερδοφόρων, όπως αποδείχθηκε, αμοιβαίων κεφαλαίων, στην έγκαιρη εκμετάλλευση των ιδιαίτερων συνθηκών που επικράτησαν στο τέλος του 2008, στην καινοτομία που έχει αναπτύξει η εταιρεία, εισάγοντας στοιχεία προστασίας στα προϊόντα της, και στις καλές αποδόσεις σε ένα μεγάλο φάσμα επιλογών.

Συγκεκριμένα, τα μετοχικά αμοιβαία κεφάλαια EUROBANK EFG I (LF) Fund of Funds – BRIC (+83,6%), EUROBANK EFG I (LF) Equity Emerging Europe (+71,9%) και EUROBANK EFG I (LF) Equity Flexi Style (+57,3%) πέτυχαν τις καλύτερες αποδόσεις, καταλαμβάνοντας την πρώτη θέση στις αντίστοιχες κατηγορίες τους. Επιπρόσθετα, τα αμοιβαία κεφάλαια EUROBANK EFG I (LF) Equity Emerging Europe, EUROBANK EFG (LF) Fund of Funds – Balanced Blend, EUROBANK EFG (LF) Absolute Return και EUROBANK EFG (LF) Income Plus(\$) έλαβαν υψηλές διακρίσεις από τον οίκο αξιολόγησης Morningstar, οι οποίες τα κατατάσσουν ανάμεσα στα καλύτερα αμοιβαία κεφάλαια στην Ευρώπη.

Κατά την διάρκεια του 2009, η εταιρεία ανέπτυξε περαιτέρω τη συνεργασία της με τα λοιπά δίκτυα διανομής, τόσο στην Ελλάδα, όσο και στο εξωτερικό. Συγκεκριμένα, η Eurobank EFG ΑΕΔΑΚ παρείχε συνεχή στήριξη στο δίκτυο της Interamerican, με αύξηση του ύψους του ενεργητικού των Interamerican Αμοιβαίων Κεφαλαίων σε € 715 εκατ. έναντι € 657 εκατ. το 2008. Στη Νέα Ευρώπη, η εταιρεία αύξησε της πωλήσεις της στην Πολωνία και τη Βουλγαρία, παρά το μικρό, μέχρι σήμερα, μέγεθος δραστηριοτήτων της στις υψηλά υποσχόμενες αγορές της Κεντρικής και Νοτιοανατολικής Ευρώπης.

## Ασφαλιστικές Εργασίες

Ο όμιλος Eurobank EFG διαθέτει σημαντική παρουσία στο χώρο των ασφαλιστικών εργασιών μέσω της EFG Eurolife Ασφαλιστική. Η EFG Eurolife Ασφαλιστική είναι ένας από τους μεγαλύτερους ασφαλιστικούς ομίλους της ελληνικής αγοράς και δραστηριοποιείται σε όλους τους κλάδους Ασφαλίσεων Ζωής & Γενικών Ασφαλίσεων. Ο όμιλος αποτελείται από δύο ασφαλιστικές εταιρείες, την EFG Eurolife ΑΕΑΖ και την EFG Eurolife ΑΕΓΑ, καθώς και την εταιρεία μεσιτείας ασφαλίσεων EFG Ασφαλιστικές Υπηρεσίες ΑΕΜΑ.

Το 2009 σημειώθηκε ανάπτυξη των ασφαλιστικών εργασιών, με αποτέλεσμα την αύξηση της συνολικής παραγωγής ασφαλιστρών και ιδιαίτερα του χαρτοφυλακίου περιοδικού ασφαλιστρου. Η συνεργασία με τα τραπεζικά δίκτυα συνεχίστηκε δυναμικά και παράλληλα επεκτάθηκε η συνεργασία με ασφαλιστικά δίκτυα, με αποτέλεσμα τα προϊόντα της εταιρείας να διατίθενται από 300 και πλέον συνεργαζόμενα ασφαλιστικά δίκτυα πανελλαδικά. Η εταιρεία δημιούργησε νέα ασφαλιστικά προγράμματα που συμπλήρωσαν την προϊοντική σειρά της, ώστε να προσφέρεται ολοκληρωμένη κάλυψη στις συνολικές ανάγκες των ιδιωτών αλλά και των εταιρικών

πελατών για ασφαλίσειες Ζωής, Συντάξεων, Υγείας, Περιουσίας και Αυτοκινήτου. Ολοκληρώθηκε, επίσης, με επιτυχία η οργανική και νομική συγχώνευση με την Activa Insurance AAE, την οποία εξαγόρασε ο Όμιλος το 2008.

Αξίζει να σημειωθεί ότι τα ίδια κεφάλαια και των δύο ασφαλιστικών εταιρειών υπερκαλύπτουν τα αναγκαία περιθώρια φερεγγυότητας, σε ποσοστό 140% για την EFG Eurolife AEAZ και σε ποσοστό 254% για την EFG Eurolife AEGA, αντίστοιχα. Τα υψηλά αυτά ποσοστά αντανακλούν την οικονομική ευρωστία και τη φερεγγυότητα των δύο ασφαλιστικών εταιρειών, που είναι από τις υψηλότερες στην εγχώρια ασφαλιστική αγορά.

Όσον αφορά στις δραστηριότητες εκτός Ελλάδος, οι δύο θυγατρικές στη Ρουμανία, η EFG Eurolife Asigurari de Viata SA και η EFG Asigurari Generale SA, συμπλήρωσαν τον τρίτο χρόνο λειτουργίας τους στο χώρο των τραπεζοασφαλειών, παρουσιάζοντας θετική πορεία εργασιών.

Ο όμιλος Eurobank EFG, μέσω της θυγατρικής εταιρείας EFG Ασφαλιστικές Υπηρεσίες, ηγείται της ελληνικής αγοράς μεσιτείας ασφαλίσεων, προσφέροντας ασφαλιστικές λύσεις στις ιδιαίτερες ανάγκες εταιρειών και ιδιωτών. Η εταιρεία δραστηριοποιείται μέσω του τραπεζικού δικτύου αλλά και μέσω ανεξάρτητων καναλιών πώλησης. Οι εργασίες της εταιρείας το 2009 παρουσίασαν ικανοποιητικά αποτελέσματα, τόσο στις ασφαλιστικές διαμεσολαβήσεις, όσο και στο χώρο παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών.

### **Διαχείριση Χαρτοφυλακίων**

Το 2009, παρά τις έντονες διακυμάνσεις στις αγορές και την επενδυτική ψυχολογία, αποτέλεσε σημαντικό έτος για την Eurobank EFG Asset Management, η οποία απέκτησε νέους πελάτες και προσέλκυσε νέα κεφάλαια υφισταμένων πελατών στα υπό διαχείριση θεσμικά χαρτοφυλάκια. Τα συνολικά υπό διαχείριση κεφάλαια διαμορφώθηκαν άνω του € 1 δισ.

Στον τομέα της συμβουλευτικής διαχείρισης σημειώθηκε εντυπωσιακή αύξηση των πελατειακών σχέσεων, τόσο σε μέγεθος, όσο και σε αριθμό θεσμικών πελατών, οι οποίοι προέρχονται, κατά κύριο λόγο, από το χώρο των κοινωφελών οργανισμών. Στον τομέα της διαχείρισης αποθεματικών ασφαλιστικών οργανισμών, η Eurobank EFG Asset Management συνέχισε με επιτυχία, για όγδοη συναπτή χρονιά, την ενεργητική διαχείριση τμήματος του μετοχικού χαρτοφυλακίου του Λογαριασμού Ειδικού Κεφαλαίου I.K.A. (πρώην Ειδικό Κεφάλαιο ΤΑΠ-ΟΤΕ). Η εταιρεία είναι επίσης, ένας από τους δύο εξωτερικούς διαχειριστές του Αμοιβαίου Κεφαλαίου Μικτό Εσωτερικού της ΑΕΔΑΚ Ασφαλιστικών Οργανισμών, του μεγαλύτερου αμοιβαίου κεφαλαίου της κατηγορίας «Μικτό Εσωτερικού» με ενεργητικό ύψους € 750 εκατ. Το 2009 η εταιρεία πέτυχε σημαντικές αποδόσεις, που εξασφάλισαν στο αμοιβαίο αυτό κεφάλαιο την πρώτη θέση στην κατηγορία του, όπως άλλωστε και κάθε χρόνο από την ανάληψη της διαχείρισής του το 2003.

Η Eurobank EFG Asset Management επελέγη ως ένας από τους εξωτερικούς διαχειριστές του εγχώριου μετοχικού χαρτοφυλακίου του μεγαλύτερου ασφαλιστικού φορέα της Κύπρου, του Σχεδίου Συντάξεων και Χορηγημάτων Υπαλλήλων Αρχής Τηλεπικοινωνιών. Ταυτόχρονα, συνεχίστηκε με επιτυχία η διαχείριση του χαρτοφυλακίου άλλων επαγγελματικών ταμείων και επενδυτικών εταιρειών στην Κύπρο.

# Διαχείριση Περιουσίας

Το 2009 η εταιρεία ανασχεδίασε την υπηρεσία διακριτικής διαχείρισης χαρτοφυλακίου, που απευθύνεται σε πελάτες του Private Banking του Ομίλου, προσφέροντας αφενός ενεργητική διαχείριση στην Ελλάδα και την ευρύτερη περιοχή της Νέας Ευρώπης και αφετέρου, διαχείριση σε παγκόσμιο επίπεδο μέσω ενεργητικής επιλογής αμοιβαίων κεφαλαίων που διατίθενται από κορυφαίους παγκόσμιους διαχειριστές κεφαλαίων. Η επιλογή των αμοιβαίων κεφαλαίων βασίζεται σε μία εξειδικευμένη διαδικασία αξιολόγησης, η οποία αποτελεί μεθοδολογία της Eurobank EFG Asset Management.

Τέλος, στο χώρο των Οργανισμών Συλλογικών Επενδύσεων Κινητών Αξιών (ΟΣΕΚΑ), η εταιρεία κατέκτησε για μία ακόμη χρονιά την πρώτη θέση, με κριτήριο την απόδοση για τη ΔΙΑΣ ΑΕΕΧ, τη μεγαλύτερη εταιρεία επενδύσεων χαρτοφυλακίου στην Ελλάδα βάσει ενεργητικού.

## Private Banking

Το οικονομικό έτος 2009 χαρακτηρίστηκε από τρεις διαφορετικές φάσεις: α) τη συνέχιση του δυσμενούς κλίματος στις παγκόσμιες αγορές κατά τους δύο πρώτους μήνες του έτους β) την απρόσμενα δυναμική ανάκαμψη των περισσότερων αγορών από το Μάρτιο μέχρι και τον Οκτώβριο και γ) τη σταδιακή επιβράδυνση των ρυθμών ανάκαμψης με την παράλληλη εκδήλωση τάσεων σημαντικής διόρθωσης σε αγορές, όπως η ελληνική κεφαλαιαγορά, με αφορμή τοπικές εξελίξεις ή συγκεκριμένους εκδότες χρέους.

Η Eurobank EFG ανέπτυξε έντονη δραστηριότητα στο χώρο του Private Banking, τόσο στην Ελλάδα, όσο και στο Λουξεμβούργο και την Κύπρο. Οι ευκαιρίες που δημιουργήθηκαν από την τεράστια μεταβλητότητα στις αγορές χρεογράφων και μετοχών αξιοποιήθηκαν προς όφελος των πελατών, τόσο μέσω νέων τοποθετήσεων, όσο και με την έγκαιρη αντικατάσταση υφιστάμενων επενδυτικών επιλογών, οι οποίες κατέγραφαν έντονες απώλειες, ως απόρροια της αδιάκοπης πτωτικής πορείας των αγορών από το Γ' τρίμηνο του 2007. Προσφέρθηκαν πολλαπλά προγράμματα αναδιάρθρωσης χαρτοφυλακίου με πολύ θετικά αποτελέσματα, καθώς οι αγορές αναδύομενων, εταιρικών και κρατικών ομολόγων κατέγραψαν εντυπωσιακή άνοδο. Σημαντική επιτυχία σημείωσαν επίσης, και πακέτα επενδυτικών τοποθετήσεων σε τραπεζικά ομόλογα με μόχλευση.

Με στόχο την αναβάθμιση των υπηρεσιών, το 2009 αναδιαρθρώθηκε η υπηρεσία διακριτικής διαχείρισης χαρτοφυλακίου (Discretionary Asset Management) με νέα απλοποιημένη δομή χαρτοφυλακίων και ανταγωνιστικότερη τιμολόγηση, ενώ τα προϊόντα Wealth Management ανασχεδιάστηκαν ώστε να παρέχουν ευέλικτα επενδυτικά δάνεια για κάθε τύπο επένδυσης. Ακόμη, για την καλύτερη ενημέρωση των πελατών στην Ελλάδα, πραγματοποιήθηκε σειρά εκδηλώσεων σε διάφορες πόλεις.

Όλες οι ανωτέρω δράσεις είχαν ως αποτέλεσμα, όχι μόνο την ελαχιστοποίηση των απωλειών στα χαρτοφυλάκια και τη διακράτηση του μεγαλύτερου μέρους του πελατολογίου σε μια ιδιαίτερα δύσκολη περίοδο, αλλά και την προσέλκυση νέων σχέσεων, κυρίως μέσω των προγραμμάτων αντικατάστασης επενδυτικών θέσεων και των νέων δυνατοτήτων που αναπτύχθηκαν στην Κύπρο και το Λουξεμβούργο. Η υπεροχή της Eurobank EFG στο χώρο του Private Banking την οδήγησε στην κατάκτηση για τέταρτη φορά, στα τελευταία πέντε χρόνια, της κορυφαίας διάκρισης "Best Private Bank in Greece", που απονέμει το διεθνές περιοδικό Euromoney.

# Επενδυτική Τραπεζική και Προϊόντα Κεφαλαιαγοράς

## Επενδυτική Τραπεζική

Η επενδυτική τραπεζική, τόσο διεθνώς, όσο και στην εγχώρια αγορά, επηρεάστηκε αρνητικά από την ευρύτερη χρηματοοικονομική κρίση. Το 2009 παρατηρήθηκε μειωμένη δραστηριότητα στο χώρο των συγχωνεύσεων και εξαγορών αλλά και περιορισμένη δραστηριότητα στις κεφαλαιαγορές, όπου οι επιχειρήσεις προσφεύγουν για άντληση ρευστότητας. Εξαίρεση τόσο στην παγκόσμια, όσο και στην ελληνική πραγματικότητα, αποτέλεσε η άντληση κεφαλαίων από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, η οποία στις περισσότερες περιπτώσεις κρίθηκε ως επιβεβλημένη.

Σε αυτή τη δύσκολη συγκυρία, ο όμιλος Eurobank EFG επιβεβαίωσε την ηγετική του παρουσία στο χώρο της επενδυτικής τραπεζικής. Ειδικότερα, στον τομέα της άντλησης κεφαλαίων από το Χρηματιστήριο Αθηνών, το μερίδιο της θυγατρικής Eurobank EFG Telesis Finance (EFG TF) αυξήθηκε, ξεπερνώντας το 40% της αγοράς, ενώ στον τομέα των συγχωνεύσεων και εξαγορών το μερίδιο της εταιρείας αυξήθηκε σε 33%. Το 2009 η EFG TF λειτούργησε ως χρηματοοικονομικός σύμβουλος σε δυο από τις μεγαλύτερες συναλλαγές που ολοκληρώθηκαν: την εξαγορά του δικτύου της BP στην Ελλάδα από τα Ελληνικά Πετρέλαια και την πώληση της Cosmofon στην ΠΓΔΜ από την Cosmote στην Telekom Slovenije. Παράλληλα, κατά τη διάρκεια του 2009 δόθηκε προτεραιότητα στον εξορθολογισμό αλλά και την ενδυνάμωση των τοπικών ομάδων παροχής υπηρεσιών επενδυτικής τραπεζικής σε χώρες της Νέας Ευρώπης.

## Χρηματιστηριακές Εργασίες

Το 2009 η Eurobank EFG Χρηματιστηριακή εδραίωσε την κυρίαρχη θέση της στην Ελλάδα, με μερίδιο αγοράς 15,0% στις συναλλαγές στο Χρηματιστήριο Αθηνών. Η εταιρεία προσφέρει υπηρεσίες στους τομείς του Ελληνικού αλλά και των Διεθνών Χρηματιστηρίων, καθώς και των Αγορών Παραγωγών Προϊόντων, και παρέχει πρόσβαση για συναλλαγές σε μετοχές και παράγωγα, σε πραγματικό χρόνο, σε 30 διεθνή χρηματιστήρια. Με το πελατολόγιό της να αριθμεί 40.000 ενεργούς ιδιώτες πελάτες και 170.000 χρηματιστηριακούς κωδικούς, η Eurobank EFG Χρηματιστηριακή είναι η μεγαλύτερη χρηματιστηριακή εταιρεία στον τομέα εξυπηρέτησης πελατών ενώ διαθέτει το μεγαλύτερο χρηματιστηριακό δίκτυο στην Ελλάδα και παρουσία σε τέσσερις χώρες της Νέας Ευρώπης (Βουλγαρία, Ρουμανία, Σερβία, Τουρκία).

Οι υπηρεσίες διεθνών αγορών προσέκλυσαν το διαρκώς αυξανόμενο ενδιαφέρον των επενδυτών, καθώς η κρίση των πιστωτικών αγορών οδήγησε σε ύφεση την παγκόσμια οικονομία, φέρνοντας τις αποτιμήσεις των μετοχών σε ελκυστικά επίπεδα. Η παραπάνω συγκυρία, σε συνδυασμό με την υψηλή μεταβλητότητα των διεθνών αγορών, δημιούργησε σημαντικές ευκαιρίες και έντονο ενδιαφέρον.

Στην ελληνική αγορά παραγώγων, η εταιρεία επιβεβαίωσε τον πρωταγωνιστικό της ρόλο, με μερίδιο αγοράς άνω του 12%. Το γεγονός αντικατοπτρίζεται στην αύξηση του αριθμού των πελατών, την ενεργή συμμετοχή τους στις αγορές παραγώγων και στο εύρος των προϊόντων που διαπραγματεύτηκαν. Για την ενίσχυση των σχέσεων με τους τελικούς θεσμικούς πελάτες του εξωτερικού, το 2009 η Eurobank EFG Χρηματιστηριακή αναδιάρθρωσε τα Τμήματα Θεσμικών Επενδυτών και Ανάλυσης.

Στο πλαίσιο της συνεχούς αναβάθμισης των υπηρεσιών και των προϊόντων που προσφέρει η εταιρεία, θέτει σε εφαρμογή από τις αρχές του 2010 τη λειτουργία της αναβαθμισμένης ηλεκτρονικής πλατφόρμας «EUROBANKTRADER». Πρόκειται για μια πρωτοπόρο υπηρεσία, η οποία θα παρέχει στους πελάτες της εταιρείας τη δυνατότητα απευθείας εκτέλεσης χρηματιστηριακών πράξεων, μέσω του διαδικτύου σε ξένα χρηματιστήρια σε πραγματικό χρόνο, όλο το 24ωρο. Σημειώνεται ότι η υπηρεσία αυτή είναι ήδη, από τα τέλη του 2009, διαθέσιμη μέσω διαδικτύου για συναλλαγές στο Χρηματιστήριο Αθηνών, αριθμώντας περισσότερους από 3.000 ενεργούς πελάτες.

## Διαχείριση Διαθεσίμων

Το 2009 ξεκίνησε σε δυσμενές κλίμα, λόγω της διεθνούς οικονομικής κρίσης, και έκλεισε με ακόμη περισσότερες προκλήσεις, εξαιτίας της σοβαρής δημοσιονομικής κρίσης στην Ελλάδα. Σε αυτό το δυσχερές περιβάλλον, η διαχείριση της ρευστότητας παρέμεινε πρώτη προτεραιότητα.

Κατά το δεύτερο και τρίτο τρίμηνο του 2009, υπήρξε ομαλοποίηση των συνθηκών στις διεθνείς αγορές ομολόγων και χρέους. Η Eurobank EFG, εκμεταλλευόμενη αυτή την ευκαιρία, υπήρξε η πρώτη ελληνική τράπεζα η οποία μπόρεσε να αντλήσει ρευστότητα από τις διεθνείς αγορές μετά την έναρξη της διεθνούς κρίσεως το 2007. Συνολικά, η Τράπεζα άντλησε από τις αγορές σχεδόν € 3 δισ., συμπεριλαμβανομένης και μιας εκδόσεως υβριδικών μετατρέψιμων κεφαλαίων ύψους € 300 εκατ.

Η παρουσία του Ομίλου στον τομέα διαπραγμάτευσης στην Ελλάδα και τη Νέα Ευρώπη ήταν ιδιαίτερα σημαντική ενώ οι σχετικές δραστηριότητες σημείωσαν ιστορικά υψηλά κερδοφορίας κατά το 2009. Ανάμεσα στις διακρίσεις της Eurobank EFG στις περιφερειακές χρηματαγορές, σημειώνεται η ανάδειξή της ως «Τράπεζα της Χρονιάς για Υπηρεσίες Συναλλάγματος» στην Ελλάδα για τα έτη 2009 και 2010 από το περιοδικό “Global Finance”. Κατά τη διάρκεια του 2009, στις αγορές συναλλάγματος της Σερβίας, Ρουμανίας και Βουλγαρίας, περίπου το 10% του ημερήσιου όγκου σε τοπικό νόμισμα διαπραγματεύτηκε από τις θυγατρικές τράπεζες του Ομίλου, κατατάσσοντάς τις μεταξύ των τριών μεγαλύτερων τοπικών τραπεζών στη συγκεκριμένη δραστηριότητα. Ο όμιλος Eurobank EFG είναι βασικός διαπραγματευτής των κρατικών ομολόγων στη Ρουμανία, τη Σερβία και τη Βουλγαρία. Επίσης, το Ρουμανικό Δημόσιο ανάθεσε στη Eurobank EFG, για δεύτερη φορά ύστερα από την επιτυχή έκδοση του 2008, το ρόλο του κύριου αναδόχου στην έκδοση κρατικών ευρωομολόγων.

Στρατηγικός στόχος του Ομίλου παραμένει η κατάκτηση της κορυφής στο χώρο των αγορών σε περιφερειακό επίπεδο. Η υποδομή και οι διαδικασίες που έχουν αναπτυχθεί, καθώς και η τεχνογνωσία των στελεχών της Eurobank EFG, της επιτρέπουν να ανταγωνιστεί ισότιμα με όλους τους διεθνείς ομίλους που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα και τη Νέα Ευρώπη.

Η ανάπτυξη εργασιών με πελατοκεντρικό προσανατολισμό και η έμφαση στην αύξηση των εσόδων από προμήθειες, σε όλες τις χώρες παρουσίας, ήταν δύο καίριοι στρατηγικοί άξονες το 2009. Για την ισχυροποίησή τους, η Eurobank EFG ανέπτυξε ένα Περιφερειακό Κέντρο Διαχείρισης Κινδύνων Εταιρικών Πελατών. Το Περιφερειακό Κέντρο προσφέρει λύσεις διαχείρισης χρηματοοικονομικών κινδύνων που πηγάζουν είτε λόγω της διάρθρωσης ενεργητικού-παθητικού μιας εταιρείας, είτε λόγω της παρουσίας και δραστηριοποίησής της εκτός Ελλάδος, συμπεριλαμβανομένης και της Νέας Ευρώπης. Το Περιφερειακό Κέντρο Διαχείρισης Κινδύνων Εταιρικών Πελατών περιλαμβάνει κεντροποιημένη διοίκηση στην Αθήνα, επτά περιφερειακές μονάδες και στελεχώνεται από 280 εξειδικευμένα στελέχη συνολικά. Όλοι οι χρηματοοικονομικοί κίνδυνοι, που ενδέχεται να απασχολούν τους πελάτες, καλύπτονται από την Eurobank EFG: η διαχείριση του κόστους δανεισμού, οι εισροές-εκροές συναλλάγματος και οι συναφείς συναλλαγματικοί κίνδυνοι, η διαχείριση και προστασία από ακραίες τιμές πρώτων υλών, ενέργειας και εμπορευμάτων, η άντληση ρευστότητας και η χρηματοδότηση από τις κεφαλαιαγορές αποτελούν μέρος των προτεινόμενων λύσεων διαχείρισης και βελτιστοποίησης του ισολογισμού.

## Διεθνής Παρουσία

Ο όμιλος Eurobank EFG δραστηριοποιείται στην ευρύτερη περιοχή της Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης (Νέα Ευρώπη) αλλά και στη Δυτική Ευρώπη. Οι επιπτώσεις της παγκόσμιας οικονομικής κρίσης έγιναν αισθητές στις χώρες της Νέας Ευρώπης, ιδιαίτερα κατά το πρώτο τρίμηνο του 2009.

Ο όμιλος Eurobank EFG πρωτοστάτησε σε θεσμικό επίπεδο στη στήριξη των οικονομιών της ευρύτερης περιοχής, καθώς συμμετείχε μαζί με τους μεγαλύτερους τραπεζικούς οργανισμούς της Ευρώπης στην ανάληψη της «Πρωτοβουλίας της Βιέννης», σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο, την Παγκόσμια Τράπεζα, την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης και την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων για τη διασφάλιση οικονομικών ενισχύσεων και τη σταθεροποίηση του χρηματοπιστωτικού συστήματος, ιδιαίτερα για υποστήριξη των οικονομιών της Ρουμανίας και της Σερβίας.

Σε όλες τις χώρες παρουσίας του Ομίλου, οι διοικήσεις των θυγατρικών τραπεζών ακολούθησαν μια ενεργό και επιτυχημένη πολιτική, λαμβάνοντας συντονισμένα μέτρα και πρωτοβουλίες για την έμπρακτη στήριξη των πελατών – ιδιωτών και επιχειρήσεων. Με τον τρόπο αυτό συνέβαλαν αποφασιστικά στη στήριξη και τη σταθερότητα των τοπικών οικονομιών. Πέρα από τις χρηματοοικονομικές δραστηριότητες, οι θυγατρικές τράπεζες στη Νέα Ευρώπη παρείχαν στήριξη στις τοπικές κοινωνίες μέσω ποικίλων πρωτοβουλιών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης.

Μέσω της συντονισμένης πολιτικής αντιμετώπισης της κρίσης, σε θεσμικό και τοπικό επίπεδο, ο όμιλος Eurobank EFG κατοχύρωσε τη θέση του απέναντι στον ανταγωνισμό, ενίσχυσε την αξιοπιστία του έναντι των τοπικών κοινωνιών και κυβερνήσεων, θωράκισε τον ισολογισμό και αύξησε τις καταθέσεις και την ποιότητα των χαρτοφυλακίων εκτός Ελλάδος, ισχυροποιώντας τη θέση του μεταξύ των τραπεζικών οργανισμών που δραστηριοποιούνται στη Νέα Ευρώπη.

Το 2009 το ενεργητικό του Ομίλου στη Νέα Ευρώπη διαμορφώθηκε σε € 21,5 δισ., το χαρτοφυλάκιο χορηγήσεων ανήλθε σε € 14,5 δισ. ενώ οι καταθέσεις πελατών αυξήθηκαν κατά € 938 εκατ. και διαμορφώθηκαν σε € 9,7 δισ. Σε λειτουργικό επίπεδο, τα συνολικά έσοδα υποχώρησαν κατά 7,1% και διαμορφώθηκαν σε € 970 εκατ., από € 1,04 δισ. το 2008, συνεισφέροντας κατά 32% στα έσοδα του Ομίλου. Ταυτόχρονα, οι δαπάνες μειώθηκαν σημαντικά κατά 9,7% και διαμορφώθηκαν σε € 604 εκατ., από € 669 εκατ. το 2008. Το γεγονός αυτό είχε ως αποτέλεσμα τη βελτίωση του δείκτη κόστους/εσόδων σε 62,3% το 2009, από 64,1% το 2008. Οι αυξημένες όμως προβλέψεις για επισφαλή δάνεια και το υψηλό κόστος άντλησης καταθέσεων επηρέασαν σημαντικά το καθαρό αποτέλεσμα, το οποίο ήταν αρνητικό κατά € 44 εκατ.

Ο όμιλος Eurobank EFG στοχεύει στην περαιτέρω ανάδειξη της θέσης του στην ευρύτερη περιοχή της Νέας Ευρώπης, μέσα από την αξιοποίηση των ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων του, την πελατοκεντρική προσέγγιση, τη διατήρηση επαρκούς ρευστότητας και τη διαφύλαξη της ποιότητας των στοιχείων του ενεργητικού. Η παρουσία στην περιοχή αποτελεί σταθερό άξονα της στρατηγικής του Ομίλου και σημαντική πηγή κερδοφορίας για το μέλλον.

Οι οικονομίες της περιοχής ήδη, παρουσίασαν μέσα στο 2009 τις πρώτες ενδείξεις ανάκαμψης, μετά την παρατεταμένη χρηματοοικονομική κρίση που κορυφώθηκε στη Νέα Ευρώπη το Α' τρίμηνο του 2009. Συγκεκριμένα, οι περισσότερες από τις οικονομίες αυτές αναμένεται να επιδείξουν ήπια ανάπτυξη το 2010 ενώ θα χρειασθεί χρόνος για την πλήρη εξάλειψη των συνεπειών της κρίσης, ιδιαίτερα στην απασχόληση. Η περαιτέρω εδραίωση και ενίσχυση της ανάπτυξης των οικονομιών προϋποθέτει τη στήριξη των φορέων και των κυβερνήσεων των χωρών αυτών, με τη μορφή σημαντικών διαρθρωτικών αλλαγών, τη δρομολόγηση μεγάλων έργων υποδομής και την ταχύτερη απορρόφηση των κοινοτικών κονδυλίων. Η Eurobank EFG θα συνεχίσει να υποστηρίζει ενεργά, στο μέτρο που της αναλογεί, τις προσπάθειες αυτές.



## Πολωνία

Η οικονομία της Πολωνίας επιλέγη σε μικρότερο βαθμό από τη διεθνή κρίση, σε σχέση με άλλες χώρες της Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης, καθώς εμφάνισε αύξηση ΑΕΠ κατά 1,7% το 2009, έναντι της πτώσης άλλων χωρών. Η Polbank EFG αξιοποίησε τις ευκαιρίες που παρουσίασε η ανακατάταξη του τραπεζικού συστήματος της χώρας, απόρροια της κρίσης, μέσα στη χρονιά, ώστε να ισχυροποιήσει την παρουσία της στην Τραπεζική Ιδιωτών Πελατών, που αποτελεί την κύρια δραστηριότητά της. Συγκεκριμένα, οι καταθέσεις αυξήθηκαν κατά 50,3% σε ετήσια βάση και ανήλθαν σε € 2,7 δισ., έναντι αύξησης 10,3% της αγοράς. Αντίστοιχα, οι χορηγήσεις αυξήθηκαν κατά 11,6% σε € 4,6 δισ., ενώ η πιστωτική επέκταση της αγοράς ήταν 7,2%.



*Polbank EFG, Πολωνία*  
*Kazimierz Stanczak, Γενικός Διευθυντής*

Η καινοτομία και ποιότητα των προϊόντων της Polbank EFG αναγνωρίστηκαν με σειρά διακρίσεων, όπως: «Καλύτερη Τράπεζα για Μικρές Επιχειρήσεις» από το περιοδικό Forbes, «Χρυσό Βραβείο Προσωπικού Λογαριασμού» από τον οργανισμό Media Partner Group, «Καλύτερη Καμπάνια για Προθεσμιακές Καταθέσεις» από τη διαφημιστική ένωση Polish Advertising Agencies Association και «Καλύτερη co-branded Πιστωτική Κάρτα σε συνεργασία με Τηλεπικοινωνιακούς Φορείς» από την εφημερίδα Gazeta Prawna. Η Τράπεζα διακρίθηκε επίσης στον τομέα Εταιρικής Ευθύνης, αποσπώντας το Βραβείο Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού «Εργοδότης Εμπιστοσύνης» από το περιοδικό Economic Digest. Τέλος, η συνολική αναγνωρισιμότητα της Τράπεζας αυξήθηκε σημαντικά, καθώς σύμφωνα με ανεξάρτητη έρευνα της εφημερίδας Rzeczpospolita η αξία του εμπορικού σήματος της Polbank EFG διπλασιάστηκε το 2009.

## Κύπρος

Το 2009 ήταν μια σημαντική χρονιά για τις εργασίες του ομίλου Eurobank EFG στην Κύπρο. Η Eurobank EFG Cyprus Limited συνέχισε τη ραγδαία οργανική της ανάπτυξη, κατακτώντας την πέμπτη θέση μεταξύ των τραπεζικών οργανισμών που δραστηριοποιούνται στην Κύπρο με βάση το μερίδιο αγοράς σε καταθέσεις και σε χορηγήσεις. Συγκεκριμένα, οι καταθέσεις αυξήθηκαν κατά 64,4% έναντι του 2008 και ανήλθαν σε € 1,6 δισ. ενώ οι χορηγήσεις αυξήθηκαν κατά 41,9% σε € 605 εκατ.



*Eurobank EFG, Κύπρος*  
*Μιχάλης Λούης, Διευθύνων Σύμβουλος*

Στο πλαίσιο της στρατηγικής της για συνεχή και δυναμική ανάπτυξη, η Τράπεζα προχώρησε στην έναρξη εργασιών δύο νέων τραπεζικών κέντρων, στη Λεμεσό και τη Λευκωσία. Επίκεντρο των δραστηριοτήτων παραμένουν οι τομείς των Μεγάλων Επιχειρήσεων και Οργανισμών, Διεθνών Επιχειρήσεων, Private Banking, Επενδυτικής Τραπεζικής και Διαχείρισης Θεσμικών Κεφαλαίων.

Στον τομέα του Private Banking, η Eurobank EFG Cyprus βραβεύτηκε από το διεθνές περιοδικό Euromoney ως «Καλύτερη Private Bank στην Κύπρο». Η επιτυχία αυτή είναι πολύ σημαντική καθώς, σε σύντομο χρονικό διάστημα από την ίδρυση της Τράπεζας, η υπηρεσία Private Banking έχει αναγνωριστεί από ανεξάρτητο οργανισμό ως η καλύτερη επιλογή για τους πελάτες στην Κύπρο.

## Βουλγαρία

Παρά τη διεθνή οικονομική κρίση η Postbank, θυγατρική της Eurobank EFG στη Βουλγαρία, ισχυροποίησε την παρουσία της το 2009 κατακτώντας, βάσει συνόλου ενεργητικού, την τέταρτη θέση στην αγορά, έναντι της πέμπτης θέσης το 2008, με μερίδιο 10,7%.

Κατά τη διάρκεια του 2009, η Postbank εστίασε στην ομαλή συνέχιση των δανειακών της δραστηριοτήτων, παράλληλα με την αυστηρή παρακολούθηση της ποιότητας του δανειακού της χαρτοφυλακίου. Παράλληλα, η τράπεζα διατήρησε την τέταρτη θέση στην αγορά καταθέσεων, εν μέσω περιβάλλοντος αυξημένου ανταγωνισμού. Το καταθετικό προϊόν της Postbank «Μεγάλο Ταμιευτήριο» απέσπασε τα βραβεία «Χρηματοοικονομικό Προϊόν της Χρονιάς» και «Αποταμιευτικό Προϊόν της Χρονιάς» στο ετήσιο συνέδριο Banks, Investment, Money.



**Eurobank EFG Bulgaria AD, Βουλγαρία**  
**Emilia Milanova, Πρόεδρος**  
**Αντώνης Χασιώτης, Διευθύνων Σύμβουλος**

Η τράπεζα προχώρησε σε αναβάθμιση και αναδιάρθρωση του δικτύου της, το οποίο στα τέλη του έτους αριθμούσε 209 καταστήματα και 10 επιχειρηματικά κέντρα για την εξυπηρέτηση εταιρικών πελατών, απασχολώντας πάνω από 3.000 υπαλλήλους. Επίσης, υλοποιήθηκε σειρά πρωτοβουλιών με στόχο την ορθολογικοποίηση των λειτουργιών, τη συγκράτηση του κόστους και την αύξηση της αποδοτικότητας.

Σημαντικές ήταν οι διακρίσεις της Postbank και στον τομέα Εταιρικής Ευθύνης, καθώς τιμήθηκε με το «Βραβείο Ηθικής και Υπεύθυνης Συμπεριφοράς προς τους Μετόχους», που έχουν θεσπίσει από κοινού η οικονομική εφημερίδα Pari Daily και η Deloitte Βουλγαρίας, αλλά και με το βραβείο «Κορυφαίος Επενδυτής για το Περιβάλλον» από τον επιχειρηματικό φορέα Bulgarian Business Leaders Forum. Ακόμη, η τράπεζα διακρίθηκε από τη Βουλγαρική Ένωση Διοίκησης και Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού για τα εκπαιδευτικά προγράμματα που παρέχει στο προσωπικό της.

## Ρουμανία

Η Bancpost ανταποκρίθηκε δυναμικά στις προκλήσεις που παρουσιάστηκαν το 2009. Κύριοι άξονες της στρατηγικής ήταν η ανάπτυξη πρωτοβουλιών για την προάσπιση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου και ο περιορισμός του λειτουργικού κόστους.

Η τράπεζα πέτυχε αύξηση της κεφαλαιακής επάρκειας, με ποσοστά μεγαλύτερα από εκείνα του προηγούμενου έτους, αλλά και πάνω από το μέσο όρο της αγοράς. Σε αυτό συνετέλεσε και η στήριξη του κύριου μετόχου, της Eurobank EFG, μέσω της αύξησης του μετοχικού κεφαλαίου.

Η τράπεζα συνέχισε, επανεξέτασε περαιτέρω και επαναπροσδιόρισε τις διαδικασίες σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας της, αναφορικά με την ορθολογικοποίηση του επιχειρησιακού κόστους. Το ευρύ δίκτυο των 304 καταστημάτων και επιχειρηματικών κέντρων Bancpost σε όλη τη χώρα βελτιστοποίησε την αποδοτικότητά του.



**Bancpost, Ρουμανία**  
**Mihai Bogza, Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος**  
**Δημήτριος Δαμκαλιδής, Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος**

Σημαντική ήταν η περαιτέρω ανάπτυξη της σχέσης της με τους υφιστάμενους πελάτες με στόχο την ολοκληρωμένη παροχή υπηρεσιών και προϊόντων. Στο πλαίσιο αυτό, συνεχίστηκε η συνεργασία με τη Western Union, η οποία βράβευσε την τράπεζα για τις υπηρεσίες της, ενώ παράλληλα ενισχύθηκε και το εκπαιδευτικό πρόγραμμα του ανθρώπινου δυναμικού, στους τομείς της Τραπεζικής Ιδιωτών Πελατών και της Τραπεζικής Επιχειρήσεων.

## Σερβία

Παρά τις δυσκολίες που αντιμετώπισε ο χρηματοοικονομικός κλάδος και στη Σερβία, η Eurobank EFG – ομώνυμη θυγατρική του Ομίλου στη χώρα – ανταπεξήλθε επιτυχώς και ενδυνάμωσε τη θέση της στο τοπικό τραπεζικό σύστημα. Το μερίδιο της τράπεζας βάσει συνόλου ενεργητικού αυξήθηκε σε 6,8% , κατατάσσοντάς την στην τέταρτη θέση της αγοράς, μετά από πέντε μόλις έτη ουσιαστικής παρουσίας στη χώρα. Αξίζει να σημειωθεί ότι η τράπεζα κατέχει την τρίτη θέση με βάση τα ίδια κεφάλαια. Επίσης, η Eurobank EFG διατήρησε με μικρές διαφοροποιήσεις τα σημαντικά μερίδια αγοράς που κατείχε και το προηγούμενο έτος στις περισσότερες κατηγορίες τραπεζικών προϊόντων. Το δίκτυο της τράπεζας αριθμούσε στα τέλη του έτους 119 καταστήματα και 10 επιχειρηματικά κέντρα σε όλη την χώρα για την εξυπηρέτηση εταιρικών πελατών.



*Eurobank EFG a.d. Beograd, Σερβία  
Φίλιππος Καραμανώλης, Πρόεδρος*

Το 2009 ήταν η χρονιά κατά την οποία υλοποιήθηκε ένα πλήθος νέων προϊόντων και υπηρεσιών όπως η αναβάθμιση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής για τους εταιρικούς πελάτες, η ειδοποίηση μέσω μηνυμάτων SMS για συναλλαγές με πιστωτικές κάρτες και τρεχούμενους καταθετικούς λογαριασμούς, η προσφορά τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων (bancassurance) μέσα από τα καταστήματα της τράπεζας κ.α. Οι πρωτοβουλίες αυτές συνέβαλαν στην ανάδειξη της Eurobank EFG ως «Τράπεζα της Χρονιάς» από την Ένωση Οικονομικών Συντακτών Σερβίας.

Η Eurobank EFG δραστηριοποιήθηκε έντονα και στον τομέα της «Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης». Για τη συνολική συνεισφορά της στην τοπική κοινωνία, η τράπεζα τιμήθηκε με το βραβείο “VIRTUS”, από το φορέα Balkan Community Initiatives Fund, ενώ απέσπασε και το βραβείο του «Επιχειρηματικού συνεργάτη της χρονιάς για την περιοχή» από τη Mass Media International. Παράλληλα, η τράπεζα αναβάθμισε τις μεθόδους και τα προγράμματα αποτελεσματικής επιλογής, εκπαίδευσης, καθώς και ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού. Μια από τις πιο σημαντικές καινοτομίες στο χώρο αυτό, ήταν η εισαγωγή και εφαρμογή μαζικού προγράμματος εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (e-learning).

## Τουρκία

Σε ένα περιβάλλον μειωμένης οικονομικής και τραπεζικής δραστηριότητας, η Eurobank Tekfen ξεπέρασε το μέσο όρο της τουρκικής αγοράς στην αύξηση χορηγήσεων, με συνολικό χαρτοφυλάκιο € 1,1 δισ. στα τέλη του 2009. Οι νέες χορηγήσεις έγιναν με αυστηρά κριτήρια, με γνώμονα τη διαφύλαξη της ποιότητας του χαρτοφυλακίου και την ανάπτυξη της σχέσης με ποιοτικές μικρομεσαίες επιχειρήσεις, που αποτελούν το κυρίως πελατολόγιο. Στο πλαίσιο αυτό, η Eurobank Tekfen περιελήφθη στις πέντε μεγαλύτερες τράπεζες, με βάση το ρυθμό αύξησης χορηγήσεων προς επιχειρήσεις στην Τουρκία, με ένα δίκτυο 42 καταστημάτων.



*Eurobank Tekfen, Τουρκία  
Mehmet N. Erten, Πρόεδρος  
Mehmet Sönmez, Διευθύνων Σύμβουλος*

Η ποιότητα του χαρτοφυλακίου διαφυλάχθηκε, τόσο μέσα από την αυστηρή πολιτική χορηγήσεων, καθώς και μέσα από ειδικά προγράμματα αναδιάρθρωσης για τη στήριξη των πελατών. Σημαντική ήταν και η αύξηση των καταθέσεων αλλά και του συνόλου του ενεργητικού κατά 6% σε € 2,2 δισ. το 2009. Ακόμη, η τράπεζα κατάκτησε τη δέκατη θέση μεταξύ των διαπραγματευτών ομολόγων στο Χρηματιστήριο Κωνσταντινούπολης (ISE) και την ένατη θέση στην αγορά leasing της χώρας.

Συνολικά, η Eurobank Tekfen ισχυροποιεί με σταθερά βήματα τη θέση της στην ανταγωνιστική αγορά της Τουρκίας μέσα από την υψηλή κεφαλαιακή της επάρκεια, τις επενδύσεις σε υποδομές και ανθρώπινο δυναμικό αλλά και την αποδοτικότητα της.

## Ουκρανία

Οι παγκόσμιες χρηματοπιστωτικές εξελίξεις αλλά και η εγχώρια πολιτική κατάσταση δημιούργησαν ένα ιδιαίτερα δύσκολο επιχειρησιακό περιβάλλον για την Universal Bank το 2009. Μετά από δύο έτη ταχύτατης ανάπτυξης, η τράπεζα ανέπτυξε ένα διαφορετικό επιχειρησιακό μοντέλο, προσαρμοσμένο στα νέα δεδομένα. Το μοντέλο, το οποίο τέθηκε σε εφαρμογή τον Ιούνιο του 2009, βασίζεται στην παραδοσιακή τραπεζική πρακτική, με μεγαλύτερη έμφαση στην Τραπεζική Επιχειρήσεων από ό,τι στο παρελθόν, πάντα με πελατοκεντρική προσέγγιση.

Η προσέλκυση καταθέσεων ήταν η αιχμή της δραστηριότητας της Universal Bank. Παρά τη συνολική μείωση καταθέσεων στην αγορά, η Universal Bank ήταν μια από τις ελάχιστες τράπεζες που παρουσίασαν αύξηση των καταθέσεων ιδιωτών πελατών, κατακτώντας την πέμπτη θέση με βάση το απόλυτο ποσό αύξησης της καταθετικής βάσης. Το σύνολο καταθέσεων ανήλθε σε € 282 εκατ. στα τέλη του έτους, παρουσιάζοντας ετήσια αύξηση 25,1%. Η τράπεζα συντήρησε την πιστωτική της δραστηριότητα, παρά τη γενική στασιμότητα χορηγήσεων στην Ουκρανική τραπεζική αγορά, υιοθετώντας νέα εγκριτικά κριτήρια και δημιουργώντας προϊόντα προσαρμοσμένα στις τρέχουσες συνθήκες και ανάγκες της αγοράς. Αξίζει να σημειωθεί ότι το Μάρτιο του 2009 η Universal Bank απέσπασε την ανώτατη δυνατή αξιολόγηση από τον εθνικό φορέα αξιολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας.

Το Δεκέμβριο του 2009 η Universal Bank κατέκτησε την πρώτη θέση στην κατηγορία «Καλύτερη Εξυπηρέτηση στην Τραπεζική Ιδιωτών Πελατών», σε έρευνα που διεξήχθη από το έγκριτο οικονομικό περιοδικό “Expert Ukraine” μεταξύ των 25 μεγαλύτερων χρηματοπιστωτικών οργανισμών που δραστηριοποιούνται στην Τραπεζική Ιδιωτών Πελατών. Η Universal Bank διακρίθηκε, μεταξύ άλλων, για την υπεροχή της στην κατάρτιση του προσωπικού, την ενημέρωση που παρέχει στους πελάτες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της, καθώς και το σχεδιασμό των καταστημάτων της.



**Universal Bank, Ουκρανία**  
**Μιλτιάδης Παπανικολάου**, Πρόεδρος  
και Διευθύνων Σύμβουλος

## Δυτική Ευρώπη

Ο Όμιλος δραστηριοποιείται και στη Δυτική Ευρώπη, με ένα υποκατάστημα στο Λονδίνο και σημαντική παρουσία στη διαχείριση περιουσίας στο Λουξεμβούργο, μέσω της θυγατρικής τράπεζας Eurobank EFG Private Bank Luxembourg S.A. Η τράπεζα προσφέρει συμβουλευτικές υπηρεσίες σε θέματα επενδύσεων σε επιχειρήσεις και ιδιώτες πελάτες και υπηρεσίες θεματοφυλακής για θεσμικούς επενδυτές.



**Eurobank EFG Private Bank Luxembourg,**  
**Λουξεμβούργο**  
**Francois Ries**, Πρόεδρος  
**Λένα Λάσκαρη**, Διευθύνουσα Σύμβουλος

### Νέα Ευρώπη - Βασικά Μεγέθη 2009 (€ εκατ.)

	Πολωνία	Κύπρος	Βουλγαρία	Ρουμανία	Σερβία	Τουρκία	Ουκρανία	Νέα Ευρώπη	Δ%
<b>Στοιχεία Ισολογισμού</b>									
Σύνολο Ενεργητικού	5.359	1.783	3.911	5.614	1.791	2.220	780	21.476	1,1%
Χορηγήσεις (προ προβλέψεων)	4.573	605	3.097	3.418	1.066	1.127	642	14.528	-1,4%
Καταθέσεις	2.655	1.570	1.893	1.761	741	768	282	9.670	10,8%
<b>Αποτελέσματα</b>									
Λειτουργικά Έσοδα	168,9	29,7	184,4	319,5	116,1	102,3	50,7	970,1	-7,1%
Λειτουργικά Έξοδα	-130,3	-13,3	-91,2	-181,4	-66,7	-62,1	-60,5	-604,1	-9,7%
Κέρδη προ φόρων και δικαιωμάτων μειοψηφίας	-49,3	14,4	19,1	-28,3	23,2	19,7	-85,1	-86,4	μ.δ.
Καθαρά Κέρδη	-39,2	13,0	19,2	-8,3	23,8	16,7	-69,5	-44,3	μ.δ.
<b>Δίκτυο</b>									
Δίκτυο Τραπεζικής Ιδιωτών Πελατών	328	-	209	286	119	-	100	1.042	
Δίκτυο Τραπεζικής Επιχειρήσεων	7	5	10	18	10	42	5	97	

## Λοιπές Δραστηριότητες

### Υπηρεσίες Θεματοφυλακής

Η άμεση, ολοκληρωμένη και αξιόπιστη ανταπόκριση της Eurobank EFG στις θεσμικές αλλαγές του 2009 στο χώρο της Θεματοφυλακής και Διαχείρισης Χρεογράφων, διασφάλισε την ομαλή προσαρμογή όλων των σχετικών προϊόντων, υπηρεσιών και διαδικασιών. Ο Όμιλος ενίσχυσε το ανταγωνιστικό του πλεονέκτημα στον τομέα αυτό, καθώς και την εικόνα του στους θεσμικούς αντισυμβαλλόμενους. Για μια ακόμη χρονιά, οι υπηρεσίες θεματοφυλακής της Eurobank EFG αναγνωρίστηκαν σε διεθνές επίπεδο από το παγκοσμίου κύρους περιοδικό Global Custodian. Στην ετήσια αξιολόγηση των υπηρεσιών θεματοφυλακής, ο Όμιλος ανακηρύχθηκε για τέταρτο συνεχόμενο έτος ως «Top Rated Θεματοφύλακας για Εγχώριους, Ξένους και Μεγάλους Θεσμικούς Επενδυτές» στην Ελλάδα. Επίσης, βραβεύτηκε ως ο καλύτερος Θεματοφύλακας στην ελληνική αγορά από το περιοδικό Global Finance.

Η επέκταση και αναβάθμιση των υπηρεσιών θεματοφυλακής που προσφέρουν οι θυγατρικές του Ομίλου στη Βουλγαρία, τη Ρουμανία, τη Σερβία, την Κύπρο και την Τουρκία αποτελούν στρατηγικό στόχο. Το πρόγραμμα ομογενοποίησης των προϊόντων, υπηρεσιών και διαδικασιών θεματοφυλακής στη Νέα Ευρώπη εντάχθηκε το 2009, με αποκορύφωμα την επίτευξη συμφωνίας με έναν από τους μεγαλύτερους ευρωπαϊούς θεματοφύλακες για την παροχή υπηρεσιών θεματοφυλακής και χρεογράφων στην αγορά της Βουλγαρίας και της Ρουμανίας. Οι θυγατρικές τράπεζες στις δύο αυτές χώρες κατέκτησαν την πρώτη θέση στην παροχή υπηρεσιών θεματοφυλακής ενώ παράλληλα βραβεύτηκαν στο ετήσιο “Global Custodian Review” στις κατηγορίες εγχώριων και ξένων πελατών.

### Υπηρεσίες Διατραπεζικών Σχέσεων και Πληρωμών

Το 2009 η Eurobank EFG διατήρησε τον ηγετικό της ρόλο στις υπηρεσίες διατραπεζικών σχέσεων και πληρωμών. Στις διεθνείς πληρωμές, η Τράπεζα παρέμεινε ο ανταποκριτής πρώτης επιλογής στην Ελλάδα για τα διεθνή τραπεζικά ιδρύματα. Η εισροή εργασιών από διεθνή χρηματοπιστωτικά ιδρύματα αυξήθηκε, ενώ παράλληλα αναλήφθηκε σειρά πρωτοβουλιών, που αύξησαν τον όγκο εργασιών ενδο-ομιλικά και δόθηκε έμφαση στη διεύρυνση και τη βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών. Η ισχυρή θέση της Eurobank EFG στις υπηρεσίες πληρωμών αντικατοπτρίζεται από το γεγονός ότι είναι ο μεγαλύτερος μέτοχος του οργανισμού SWIFT στην Ελλάδα, θέση που καθορίζεται με βάση τον όγκο συναλλαγών που διενεργούνται μέσω SWIFT.

### Υπηρεσίες Έκδοσης και Διαχείρισης Μισθοδοσίας

Ο Όμιλος κατέχει πρωταγωνιστικό ρόλο στις υπηρεσίες έκδοσης και διαχείρισης μισθοδοσίας, μέσω της εξειδικευμένης θυγατρικής Eurobank Business Services. Κατά το 2009 συνεχίστηκε αμείωτη η προώθηση του Ομαδικού Προγράμματος Μισθοδοσίας, με ιδιαίτερα ικανοποιητικά αποτελέσματα, τόσο σε αριθμό πωληθέντων προϊόντων μισθοδοσίας σε νέους πελάτες, όσο και σε αριθμό πωληθέντων προϊόντων λιανικής τραπεζικής στους υπάρχοντες πελάτες μισθοδοσίας. Ακόμη, η εταιρεία διατήρησε την πρώτη θέση στον τομέα της Έκδοσης και Διαχείρισης Μισθοδοσίας, προσελκύνοντας σημαντικό αριθμό μεσαίων και μεγάλων εταιρειών.

### Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Ο όμιλος Eurobank EFG προσφέρει ποικιλία υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής στις περισσότερες χώρες παρουσίας του. Εξυπηρετώντας φυσικά και νομικά πρόσωπα, οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής επιτρέπουν στους πελάτες να διαχειρίζονται online τα καταθετικά, δανειακά και επενδυτικά τους προϊόντα και να εκτελούν πληρωμές λογαριασμών, εγχώριες και διεθνείς μεταφορές, επενδύσεις σε προθεσμιακές καταθέσεις,

καθώς και συναλλαγές εμπορικού. Όλες οι τεχνολογικές πλατφόρμες, οι οποίες είναι ιδιαίτερα εύχρηστες, ακολουθούν κοινές αρχές αναφορικά με την ασφάλεια, παρέχοντας ένα ασφαλές περιβάλλον στους πελάτες.

Το 2009 η Eurobank EFG προσέφερε τη νέα υπηρεσία Mobile Banking για τραπεζικές συναλλαγές και υπηρεσίες ενημέρωσης μέσω κινητού τηλεφώνου. Αξιοποιώντας τις δυνατότητες των κινητών τηλεφώνων τελευταίας τεχνολογίας, η Eurobank EFG ανέπτυξε εφαρμογές m-Banking ειδικά σχεδιασμένες για τις πιο δημοφιλείς συσκευές της αγοράς, επιτυγχάνοντας την καλύτερη δυνατή εμπειρία τραπεζικής εξυπηρέτησης.

Στο πλαίσιο των πρωτοβουλιών για την προστασία του περιβάλλοντος, η Eurobank EFG εισήγαγε τη νέα υπηρεσία e-Statements. Μέσω αυτής, οι πελάτες μπορούν να ενημερώνονται ηλεκτρονικά με τα αντίγραφα κινήσεων των τραπεζικών προϊόντων τους και να διακόπτουν, εάν το επιθυμούν, την παραλαβή των φυσικών αντιγράφων μέσω ταχυδρομείου. Με τον τρόπο αυτό προστατεύονται από την πιθανότητα απώλειας ή υποκλοπής των φυσικών αντιγράφων και παράλληλα συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος. Η υπηρεσία αυτή ξεκίνησε στην Ελλάδα ενώ σταδιακά παρέχεται και από τις θυγατρικές τράπεζες εξωτερικού. Επίσης, μέσα στο 2009 ολοκληρώθηκε επιτυχώς η διάθεση της νέας υπηρεσίας e-Banking και σε επιχειρήσεις-νομικά πρόσωπα, περιλαμβάνοντας ευρύ φάσμα δυνατοτήτων και εξειδικευμένων λύσεων για την αποτελεσματική διαχείριση των εισπράξεων, των πληρωμών και των διαθεσίμων.

Η Eurobank EFG απέσπασε σημαντικές βραβεύσεις για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής για μια ακόμη χρονιά. Το διεθνούς φήμης Αμερικάνικο περιοδικό "Global Finance" ανακήρυξε την Eurobank EFG «Καλύτερη Διαδικτυακή Τράπεζα για Καταναλωτές και για Επιχειρήσεις» στην Ελλάδα. Αντίστοιχες διακρίσεις κατέκτησε και από ελληνικά έντυπα (PC World, RAM).

### **Αξιοποίηση και Εκμετάλλευση Περιουσίας**

Ο όμιλος Eurobank EFG δραστηριοποιείται επενδυτικά στο χώρο της ακίνητης περιουσίας μέσω της θυγατρικής εταιρείας Eurobank Properties Ανώνυμη Εταιρεία Επενδύσεων σε Ακίνητη Περιουσία (Α.Ε.Ε.Α.Π.). Στόχος της Eurobank Properties είναι η ανάπτυξη στην αγορά γραφείων, καταστημάτων, αποθηκευτικών και βιομηχανικών χώρων σε γεωγραφικές περιοχές υψηλής εμπορικότητας. Η Eurobank Properties, που δραστηριοποιείται στην Ελλάδα και την Ανατολική Ευρώπη, είναι εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών. Μετά τη συντηρητική επενδυτική πολιτική που ακολούθησε η εταιρεία το 2008, εν αναμονή βελτιωμένων αποδόσεων λόγω της παγκόσμιας οικονομικής ύφεσης, το 2009 η εταιρεία διέυρνε το χαρτοφυλάκιο ακινήτων της με την απόκτηση πέντε εμπορικών ακινήτων καθώς επίσης και την εξαγορά του 100% των μετοχών της εταιρείας «Ταύρος Πρότυπη Ανάπτυξη». Η εσωτερική αξία της εταιρείας (NAV) παρουσίασε μικρή αύξηση και διαμορφώθηκε σε € 728 εκατ. ή € 11,94 ανά μετοχή το 2009 έναντι € 11,85 το 2008. Η εύλογη αξία των επενδύσεων σε ακίνητα ανήλθε σε € 669 εκατ. Τα καθαρά κέρδη της Eurobank Properties ανήλθαν σε € 39,6 εκατ. παρουσιάζοντας αύξηση 3% έναντι του 2008, αντανακλώντας τη σταθερή πορεία των επαναλαμβανόμενων εσόδων και την αύξηση των εσόδων από ενοίκια κατά 7%.

Παράλληλα, ο Όμιλος προσφέρει πλήρες φάσμα υπηρεσιών ακίνητης περιουσίας, μέσω της θυγατρικής εταιρείας Eurobank EFG Υπηρεσίες Ακινήτων Α.Ε. σε ευρύ πελατολόγιο στην Ελλάδα, τη Ρουμανία, τη Βουλγαρία, τη Σερβία, την Πολωνία και την Ουκρανία. Η εταιρεία διεξάγει περισσότερες από 50.000 εκτιμήσεις ετησίως, ενώ διαθέτει εξειδικευμένα στελέχη για συμβουλευτικές υπηρεσίες, διαχείριση ακίνητης περιουσίας, τεχνικές υπηρεσίες και μεσιτικές υπηρεσίες σε όλες τις χώρες παρουσίας της. Η εταιρεία εξυπηρετεί παράλληλα και τις σχετικές ανάγκες του Ομίλου.





# ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ



# Εισαγωγή

Ως εταιρική υπευθυνότητα ορίζεται η οικειοθελής δέσμευση των επιχειρήσεων να συμπεριλαμβάνουν στη στρατηγική τους οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές δράσεις πέρα και πάνω από τις επιταγές της νομοθεσίας με στόχο, όχι μόνο τη βιώσιμη ανάπτυξη, αλλά και την πρόοδο των κοινωνιών όπου δραστηριοποιούνται. Ο όμιλος Eurobank EFG έχει ενσωματώσει, εδώ και χρόνια, την εταιρική υπευθυνότητα στη στρατηγική του, καθιστώντας την αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινής του λειτουργίας.

Ο Όμιλος λειτουργεί με στόχο τη συνεχή βελτίωση του οικονομικού και κοινωνικού περιβάλλοντος μέσα στο οποίο δραστηριοποιείται. Γνώμονας στην προσπάθειά του αυτή είναι οι αξίες που τον εκπροσωπούν: η δημιουργικότητα, η καινοτομία, η αποτελεσματικότητα, η ποιότητα και ο σεβασμός στον άνθρωπο. Η επιτυχία της προσπάθειας αυτής βασίζεται στην αρμονική σχέση που αναπτύσσει συστηματικά ο Όμιλος με τα ενδιαφερόμενα μέρη (stakeholders): τους πελάτες, τους εργαζόμενους, τους μετόχους, τους θεσμικούς φορείς, τους συνεργάτες και τους προμηθευτές του.

Στην κατεύθυνση αυτή, ο όμιλος Eurobank EFG συμμετέχει σε μία σειρά διεθνών και εγχώριων πρωτοβουλιών που στόχο έχουν την προαγωγή και ενίσχυση της εταιρικής υπευθυνότητας.

- Οι Τράπεζες στην Ελλάδα, τη Βουλγαρία και τη Σερβία είναι μέλη του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ (Global Compact), το οποίο προάγει την εναρμόνιση της επιχειρησιακής στρατηγικής και λειτουργίας με 10 παγκοσμίως αποδεκτές αρχές για την προστασία των ανθρώπινων δικαιωμάτων, τα δικαιώματα εργασίας, την προστασία του περιβάλλοντος και την καταπολέμηση της διαφθοράς.
- Η Eurobank EFG στην Ελλάδα είναι μέλος του United Nations Environmental Program Finance Initiative (UNEP FI) από το 2005, έχοντας αναπτύξει ιδιαίτερα σημαντική δράση στην ομάδα της Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης.
- Επίσης, η Eurobank EFG είναι μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.

Για το έργο του οργανισμού σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, η μετοχή της Eurobank EFG περιλαμβάνεται στους δείκτες FTSE4Good Europe και FTSE4Good World.

## Κύριες Δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας

Για το 2009, μια χρονιά εξαιρετικά δύσκολη για την παγκόσμια οικονομία, ο όμιλος Eurobank EFG εστίασε τις δράσεις εταιρικής υπευθυνότητας στη στήριξη της πραγματικής οικονομίας τόσο στην Ελλάδα όσο και στις χώρες της Νέας Ευρώπης. Κύριος στόχος των δράσεων αυτών ήταν η υποστήριξη όλων των πελατών του Ομίλου, σε μια συντονισμένη προσπάθεια για έξοδο από τη διεθνή οικονομική κρίση και παράλληλα για τη δημιουργία των κατάλληλων προϋποθέσεων για την έναρξη ενός νέου κύκλου αναπτυξιακής προοπτικής. Ειδικότερα, ο Όμιλος ανέπτυξε ένα σχέδιο συνεργασίας με θεσμικούς φορείς τόσο σε διεθνές όσο και σε τοπικό επίπεδο σε όλες τις χώρες όπου δραστηριοποιείται, στο πλαίσιο της συνολικής προσπάθειας για αντιμετώπιση της οικονομικής κρίσης αλλά και για τη δημιουργία νέων αναπτυξιακών προοπτικών.

Παρακάτω, αναφέρονται οι κυριότερες δράσεις που ανέπτυξε ο Όμιλος μέσα στη χρονιά, για κάθε ομάδα ενδιαφερόμενων μερών.

- Πελάτες**
- Ο όμιλος Eurobank EFG ανέπτυξε πρωτοβουλίες στήριξης των πελατών με στόχο την έξοδο από τη διεθνή οικονομική κρίση, την προώθηση της καινοτομίας και την ενδυνάμωση της εξωστρέφειας.
  - Για την καλύτερη ενημέρωση των πελατών για τις οικονομικές εξελίξεις, οργανώθηκαν εκδηλώσεις και παρουσιάσεις για την παροχή εξειδικευμένης πληροφόρησης, προσαρμοσμένης στις ανάγκες όλων των κατηγοριών των πελατών.
  - Με στόχο την καλύτερη κατανόηση των αναγκών των πελατών του, ο Όμιλος πραγματοποίησε τακτικές έρευνες ικανοποίησης, οι οποίες συνέβαλαν στην ανάπτυξη συγκεκριμένων δράσεων και λύσεων, από τα Δίκτυα του Ομίλου, με βάση τις ανάγκες αυτές.
  - Παράλληλα, ο Όμιλος ενίσχυσε τη διαδικασία επίλυσης παραπόνων των πελατών του.
- Μέτοχοι**
- Εκτός από την Ετήσια Τακτική Γενική Συνέλευση, η Διοίκηση του Ομίλου πραγματοποίησε οργανωμένες συναντήσεις με μετόχους, ενώ συνεχίσθηκε και η έκδοση του εξαμηνιαίου περιοδικού «Συμμετοχή».
  - Η Διοίκηση συμμετείχε σε οργανωμένες επισκέψεις και παρουσιάσεις της πορείας και των προοπτικών του Ομίλου προς διαχειριστές κεφαλαίων και αναλυτές (Roadshows).
  - Το 2009 αναπτύχθηκε μία προηγμένη υπηρεσία ηλεκτρονικής ενημέρωσης των μετόχων μέσω ειδοποίησης (alert) για συγκεκριμένες πληροφορίες που επιθυμούν να λαμβάνουν.
- Εργαζόμενοι**
- Ολοκληρώθηκε η ανάλυση των πορισμάτων από την έρευνα ικανοποίησης εργαζομένων (E.ME.I.S.), που πραγματοποιήθηκε το 2008 και ξεκίνησε η υλοποίηση πλάνων δράσης.
  - Εντατικοποιήθηκε και βελτιώθηκε η συνεχής ενημέρωση όλου του προσωπικού μέσω Intranet και μέσω του εσωτερικού τριμηνιαίου περιοδικού “Eurobanker”.
  - Διοργανώθηκαν εκδηλώσεις για μικρότερες και μεγαλύτερες ομάδες εργαζομένων με στόχο την ανταλλαγή απόψεων με τη Διοίκηση.
- Φορείς**
- Ο Όμιλος συμμετείχε, μαζί με τους μεγαλύτερους τραπεζικούς οργανισμούς της Ευρώπης, στην ανάληψη της «Πρωτοβουλίας της Βιέννης» σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο, την Παγκόσμια Τράπεζα, την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης και την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων, για τη στήριξη των οικονομιών της Νέας Ευρώπης.
  - Ο Όμιλος διεύρυνε τη συνεργασία του με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων για τη χρηματοδοτική διευκόλυνση μικρομεσαίων επιχειρήσεων
  - Στην Ελλάδα, η Eurobank EFG συνεργάστηκε άμεσα με επαγγελματικούς φορείς όπως ο Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ), ο Σύνδεσμος Βιομηχανιών Βορείου Ελλάδος (Σ.Β.Β.Ε.), ο Σύνδεσμος Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος (Σ.Ε.Β.Ε.), ο Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (Σ.Ε.Τ.Ε.) και ο Πανελλήνιος Σύνδεσμος Εξαγωγέων (ΠΣΕ).
  - Για την παρουσίαση του προγράμματος ΕΣΠΑ (Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς) 2007-2013, η Eurobank EFG πραγματοποίησε 60 ενημερωτικές παρουσιάσεις προς το ευρύ κοινό σε όλη την Ελλάδα, σε συνεργασία με τοπικούς φορείς και επαγγελματικές οργανώσεις.

Τέλος, στο πλαίσιο της εταιρικής του υπευθυνότητας, ο όμιλος Eurobank EFG συνέχισε να προάγει συστηματικά δράσεις κοινωνικής συνεισφοράς και προστασίας του περιβάλλοντος.

# Κοινωνικό Προϊόν

## ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΡΟΪΟΝ

<b>Η συνεισφορά του Ομίλου στο «Κοινωνικό Προϊόν» το 2009</b>	<b>€ εκατ.</b>
Κύκλος Εργασιών	6.822
Έξοδα Τόκων και Προμηθειών	-3.777
ΦΠΑ επί Προστιθέμενης Αξίας Εταιρείας	21
Προβλέψεις για Πιστωτικούς Κινδύνους Πελατών	-1.177

---

<b>Κοινωνικό Προϊόν</b>	<b>1.889</b>
-------------------------	--------------

---

<b>Το «Κοινωνικό Προϊόν» και η Διανομή του</b>	<b>€ εκατ.</b>
--	----------------

### I. Προσωπικό

Μεικτές Αποδοχές	590
Εισφορές Εργοδότη σε Οργανισμούς Κοινωνικών Ασφαλίσεων	109
Ιατρικές, Συνταξιοδοτικές και Λοιπές Παροχές	44
Εισφορές σε Οργανισμούς Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Εργοδότη και εργαζομένων)	-186
Φόρος Μισθωτών Υπηρεσιών	<b>-103</b>
	<b>455</b>

<b>II. Προμηθευτές αγαθών &amp; υπηρεσιών</b>	<b>683</b>
---	------------

<b>III. Δωρεές/ Χορηγίες</b>	<b>8</b>
------------------------------	----------

### IV. Δημόσιο

Φόρος Εισοδήματος και Διάφοροι Φόροι	86
Φόρος Προστιθέμενης Αξίας	21
Ταμείο Εγγυήσεως Καταθέσεων & Επενδύσεων	32
Εισφορές σε Οργανισμούς Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Εργοδότη και εργαζομένων)	186
Φόρος Μισθωτών Υπηρεσιών	103
	<b>428</b>

### V. Επιχείρηση

Αδιανέμητα Κέρδη / Αποθεματικά	<b>315</b>
--------------------------------	------------

---

<b>Κοινωνικό Προϊόν</b>	<b>1.889</b>
-------------------------	--------------

---

## Εταιρική Διακυβέρνηση

Η ορθή και υπεύθυνη τήρηση των αρχών εταιρικής διακυβέρνησης αποτελεί για τον όμιλο Eurobank EFG βασική προϋπόθεση για τη διαφύλαξη του εταιρικού συμφέροντος και τη δημιουργία αξίας για τους μετόχους του και το κοινωνικό σύνολο σε όλες τις χώρες παρουσίας του. Οι αρχές εταιρικής διακυβέρνησης που εφαρμόζει ο Όμιλος, είναι σε αρμονία με τα οριζόμενα στο ισχύον θεσμικό πλαίσιο και τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές, διασφαλίζοντας ότι:

- η σύνθεση και λειτουργία του Διοικητικού Συμβουλίου εξασφαλίζουν τη διαφάνεια και συνέπεια κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων.
- όλοι οι μέτοχοι απολαμβάνουν ίσης μεταχείρισης και προστασίας των συμφερόντων τους, λαμβάνουν δε, επαρκή και έγκαιρη ενημέρωση για την πορεία των εργασιών του Ομίλου.
- ο εσωτερικός κανονισμός εταιρικής διακυβέρνησης και η οργανωτική διάρθρωση του Ομίλου έχουν ως αποτέλεσμα τη σαφή και διακριτή κατανομή ευθυνών και αρμοδιοτήτων, καθώς και τη δημιουργία ισχυρού περιβάλλοντος εσωτερικού ελέγχου.
- αποτρέπονται καταστάσεις εσωτερικών και εξωτερικών συγκρούσεων συμφερόντων.

Ειδικότερα, ως προς την αποτροπή συγκρούσεων συμφερόντων, ο Όμιλος έχει θεσπίσει τις εξής πολιτικές:

### Γενική πολιτική σύγκρουσης συμφερόντων

Η πολιτική αυτή σχετίζεται με τον εντοπισμό πιθανών συγκρούσεων συμφερόντων μεταξύ του προσωπικού (συμπεριλαμβανομένων των μελών Δ.Σ. και των εξωτερικών συμβούλων) και των συνδεδεμένων με αυτό μερών και του Ομίλου, καθώς και τη διαχείριση των συγκρούσεων αυτών, μέσω συγκεκριμένης διαδικασίας.

### Πολιτική σύγκρουσης συμφερόντων και κανόνες προσωπικών συναλλαγών στο πλαίσιο παροχής επενδυτικών υπηρεσιών σύμφωνα με το Ν. 3606/2007

Η πολιτική αυτή έχει σκοπό την αντιμετώπιση περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων, οι οποίες ενδέχεται να ανακύψουν κατά την εκτέλεση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων της Τράπεζας και των θυγατρικών εταιρειών της ενώ καθορίζει και τους κανόνες συμπεριφοράς των υπαλλήλων του Ομίλου κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, ώστε να αποφεύγονται περιπτώσεις σύγκρουσης συμφερόντων.

Αντιμετωπίζοντας τις προκλήσεις ενός μεταβαλλόμενου διεθνούς χρηματοοικονομικού περιβάλλοντος, ο Όμιλος επικεντρώθηκε το 2009 στην περαιτέρω ενίσχυση των δομών εταιρικής διακυβέρνησης σε τοπικό επίπεδο, ενώ για το προσεχές διάστημα στοχεύει στην ενδυνάμωση των αντίστοιχων δομών στις θυγατρικές εξωτερικού σε σύγκλιση με τα ισχύοντα τοπικά θεσμικά πλαίσια και τις διεθνείς πρακτικές.

Το Διοικητικό Συμβούλιο, υποστηριζόμενο από τις Επιτροπές του και το εξειδικευμένο Τμήμα Εταιρικής Διακυβέρνησης, δεσμεύεται να συνεχίσει να αναπτύσσει και να παρακολουθεί την εφαρμογή των πολιτικών εταιρικής διακυβέρνησης του Ομίλου, σύμφωνα με το νόμο και τις βέλτιστες αρχές εταιρικής διακυβέρνησης.

## Επικοινωνία με τους Μετόχους

Παράλληλα, η Eurobank EFG διευκολύνει ενεργά τη διαδραστική επικοινωνία μεταξύ της Διοίκησης και των μετόχων της μέσω των παρακάτω μηχανισμών:

- Γενικές Συνελεύσεις Μετόχων: Οι μέτοχοι καλούνται να υποβάλουν τις απόψεις τους σε ανοικτή παρουσίαση για τα υπό εξέταση θέματα.
- Τηλεφωνική Επικοινωνία: Οι μέτοχοι έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνήσουν με τα αρμόδια τμήματα του Ομίλου, όπως την Υποδιεύθυνση Μετοχολογίου, για να υποβάλουν τις προτάσεις τους. Ο εκάστοτε υπάλληλος που ενεργεί ως αρχικό σημείο επαφής, προωθεί όλα τα σημαντικά θέματα στα πρόσωπα που βρίσκονται σε άμεση επικοινωνία με τη Διοίκηση του Ομίλου.
- Roadshows: Επενδυτικές παρουσιάσεις και συναντήσεις προσφέρουν την ευκαιρία στους θεσμικούς επενδυτές να διατηρούν την επαφή τους με τη Διοίκηση, μέσω της Διεύθυνσης Επενδυτικών Σχέσεων του Ομίλου.
- Έντυπη Πληροφόρηση: Η Υποδιεύθυνση Μετοχολογίου και η Διεύθυνση Επενδυτικών Σχέσεων εκδίδουν δύο φορές το χρόνο ενημερωτική επιθεώρηση, σε έντυπη μορφή και μέσω του διαδικτυακού τόπου του Ομίλου, με πληροφορίες για σημαντικά θέματα που αφορούν την Eurobank EFG και τους μετόχους της. Το πληροφοριακό αυτό δελτίο παρέχει εκτενή αναφορά στους τρόπους με τους οποίους οι μέτοχοι μπορούν να στέλνουν τις παρατηρήσεις και τις συστάσεις τους στις αρμόδιες Διευθύνσεις του Ομίλου.

Επιπλέον, εκμεταλλευόμενη τις δυνατότητες των σύγχρονων τεχνολογιών, η Eurobank EFG παρέχει στους μετόχους της τις παρακάτω δυνατότητες μέσω του διαδικτυακού της τόπου:

- Συχνές Ερωτήσεις Μετόχων: Η Υποδιεύθυνση Μετοχολογίου δίνει ενιαίες απαντήσεις σε συχνές ερωτήσεις μετόχων με το ίδιο περιεχόμενο.
- Ηλεκτρονική Ενημέρωση: Στους ενδιαφερόμενους που συμπληρώνουν τη φόρμα «Αίτηση Ηλεκτρονικής Ενημέρωσης» δίνεται η δυνατότητα να ειδοποιούνται (alert) εγκαίρως, για τις πληροφορίες που τους ενδιαφέρουν, προσδιορίζοντας την ακριβή ιστοσελίδα ανάρτησης των συγκεκριμένων πληροφοριών.

## Διοικητικό Συμβούλιο και Επιτροπές

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Eurobank EFG αποτελείται από 17 μέλη, έξι εκ των οποίων είναι εκτελεστικά και 11 μη εκτελεστικά εκ των οποίων τα δύο είναι ανεξάρτητα.

Στο πλαίσιο της εφαρμογής των αρχών της χρηστής εταιρικής διακυβέρνησης, έχουν συσταθεί από το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.), προς υποβοήθηση του έργου του, τέσσερις Επιτροπές, οι αρμοδιότητες των οποίων επεκτείνονται και στις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου.

# Εταιρική Διακυβέρνηση

Οι βασικές αρμοδιότητες των Επιτροπών αυτών είναι οι ακόλουθες:

## Επιτροπή Ελέγχου

Συνδράμει το Διοικητικό Συμβούλιο αναφορικά με την διεκπεραίωση των εποπτικών του αρμοδιοτήτων, όπως επιτυγχάνεται μέσω της:

- Επισκόπησης των χρηματοοικονομικών πληροφοριών προς δημοσίευση.
- Επιβεβαίωσης της αποτελεσματικής αποδοτικότητας του Πλαισίου Εσωτερικού Ελέγχου, όπως αυτό έχει διαμορφωθεί από τη Διοίκηση και το Διοικητικό Συμβούλιο.
- Εποπτεία της διαδικασίας ελέγχου.

## Επιτροπή Κινδύνων

Ο κύριος ρόλος της συνίσταται στην έγκριση του διοικητικού πλαισίου παρακολούθησης των κινδύνων και την εποπτεία των ποσοτικών και ποιοτικών θεμάτων που σχετίζονται με τους πιστωτικούς και λειτουργικούς κινδύνους, καθώς και τους κινδύνους αγοράς και ρευστότητας.

## Επιτροπή Ανταμοιβών

Ο κύριος ρόλος της συνίσταται στην εξέταση θεμάτων που σχετίζονται με την ανταμοιβή των εκτελεστικών στελεχών και των ανωτάτων στελεχών της Διοίκησης, συμπεριλαμβανομένων της μισθοδοσίας, των παροχών προς τους εργαζομένους καθώς και των προγραμμάτων μακροπροθέσμων κινήτρων. Η πολιτική αποδοχών, όπως έχει θεσπιστεί και ισχύει για τα μέλη Δ.Σ. και τα διευθυντικά στελέχη του Ομίλου, επικεντρώνεται σε θέματα αμοιβών, όπως σταθερές και μεταβλητές αποδοχές, συνδεδεμένες με την απόδοση των προσώπων αυτών.

## Επιτροπή Διορισμού Ανωτάτων Στελεχών

Ο κύριος ρόλος της συνίσταται στην εξέταση θεμάτων που σχετίζονται με την επάρκεια, την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα του Δ.Σ. Παράλληλα, η Επιτροπή είναι επιφορτισμένη και με την περιοδική διαδικασία αξιολόγησης των μελών του Δ.Σ. που έχει θεσπίσει η Eurobank EFG, ελέγχοντας τις δεξιότητες, τις γνώσεις, την εμπειρία, την επάρκεια χρόνου για την διεκπεραίωση των καθηκόντων όλων των μελών Δ.Σ. καθώς και την ανεξαρτησία των μη εκτελεστικών μελών. Επιπλέον, η Επιτροπή αυτή είναι υπεύθυνη για την εξεύρεση και την υποβολή προς το Δ.Σ. των κατάλληλων υποψηφιοτήτων για την κάλυψη τυχόν κενών θέσεων που ανακύπτουν. Για το σκοπό αυτό, αξιολογούνται τα προσόντα, οι γνώσεις και η εμπειρία των υποψηφίων σε σχέση με τις αρμοδιότητες της προς κάλυψη θέσεως.

Μέσω της ως άνω δομής, διασφαλίζεται ο ενοποιημένος έλεγχος και ο απαιτούμενος συντονισμός σε επίπεδο Ομίλου, με σκοπό την αποτελεσματική διοίκηση και τη δημιουργία αποτελεσματικού περιβάλλοντος εσωτερικού ελέγχου.

Ακολούθως, παρατίθεται η σύνθεση του Δ.Σ. και των Επιτροπών που έχουν συσταθεί από αυτό κατά την 31<sup>η</sup> Δεκεμβρίου 2009:

## Διοικητικό Συμβούλιο & Επιτροπές Συνιστώμενες από το Δ.Σ.

Διοικητικό Συμβούλιο		Επιτροπή Ελέγχου	Επιτροπή Κινδύνων	Επιτροπή Ανταμοιβών	Επιτροπή Ανωτάτων Στελεχών
Πρόεδρος	Ξενοφών Κ. Νικήτας		✓		
Επίτιμος Πρόεδρος	Γεώργιος Κ. Γόντικας				
Αντιπρόεδρος Α'	Άννα Μαρία Λουίζα Ι. Λάτση				
Αντιπρόεδρος Β'	Λάζαρος Δ. Εφραίμογλου				
Διευθύνων Σύμβουλος	Νικόλαος Κ. Νανόπουλος		✓	✓	
Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος	Νικόλαος Β. Καραμούζης		✓		
Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος	Μιχάλης Η. Κολακίδης		Πρόεδρος		
Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος	Βύρων Ν. Μπαλλής		✓		
Σύμβουλος Διοίκησης	Νικόλαος Κ. Παυλίδης				
Μη Εκτελεστικοί Σύμβουλοι	Φώτιος Σ. Αντωνάτος	✓			
	Αντώνιος Γ. Μπίμπας				
	Emmanuel Leonard C. Bussetil	Πρόεδρος	✓	Πρόεδρος	✓
	Δρ. Σπύρος Ι. Λάτσης				
	Δρ. Περικλής Π. Πεταλάς	✓	✓	✓	Πρόεδρος
Μη Εκτελεστικοί Ανεξάρτητοι Σύμβουλοι	Δρ. Παναγιώτης Β. Τριδήμας	✓			✓
	Σπύρος Σ. Λορεντζιάδης	✓	✓		
Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος*	Δαμιανός Ν. Δαμιανός				
Γραμματέας	Πόλα Ν. Χατζησωτηρίου				

\* Μη εκτελεστικό μέλος κατ' εφαρμογή των διατάξεων του Ν. 3723/2008

Κάθε μία από τις ανωτέρω επιτροπές καταρτίζει τους Όρους Λειτουργίας της, οι οποίοι συμπεριλαμβάνονται στον αναλυτικό Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της Eurobank EFG και εγκρίνονται από το Διοικητικό Συμβούλιο.



## Οι Πελάτες μας

Η πρόκληση της Eurobank EFG έναντι των πελατών της εντός του 2009 ήταν διττή, καθώς πέρα από τη διασφάλιση της ποιότητας των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, οι καταγιτιστικές εξελίξεις ανέδειξαν την ανάγκη του πελάτη για διαρκή ενημέρωση και στήριξη.

Ως μοχλός στη χρηματοδότηση του ιδιωτικού τομέα, με πελάτες σε 10 χώρες, ο όμιλος Eurobank EFG στάθηκε υπεύθυνα δίπλα στο παραγωγικό δυναμικό αλλά και στην κοινωνία, με λύσεις προσαρμοσμένες στην κάθε περίπτωση. Παράλληλα, η εδραιωμένη και αποτελεσματική πολιτική και πρακτική του Ομίλου σε θέματα διαχείρισης των σχέσεων με πελάτες, που είναι ενιαία σε όλες τις χώρες παρουσίας, καθώς και η εκστρατεία ενημέρωσης των πελατών για τις χρηματοοικονομικές εξελίξεις, οδήγησε στη διατήρηση της εμπιστοσύνης των πελατών σε ό,τι αφορά τη δέσμευση της Eurobank EFG να δημιουργεί και να διατηρεί υγιείς και μακροχρόνιες σχέσεις μαζί τους.

### Δίκτυα Εξυπηρέτησης

Ο όμιλος Eurobank EFG δίνει έμφαση στην εξυπηρέτηση του κάθε πελάτη ανάλογα με τις ιδιαίτερες ανάγκες του και έχει υιοθετήσει μια πελατοκεντρική προσέγγιση στην οργάνωση και την ανάπτυξη των δικτύων εξυπηρέτησης, παραδοσιακών και εναλλακτικών, σε όλες τις χώρες παρουσίας του. Στην Τραπεζική Ιδιωτών Πελατών ένα δίκτυο που αριθμεί συνολικά πάνω από 1.470 καταστήματα εξυπηρετεί τον ιδιώτη πελάτη αλλά και τον πελάτη επαγγελματία. Τα καταστήματα επανδρώνονται από στελέχη με εξειδικευμένες γνώσεις ανά τομέα (Καταναλωτική και Στεγαστική Πίστη, Τραπεζική Μικρών Επιχειρήσεων, Personal Banking κλπ). Οι ανάγκες των Μικρομεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων (πελάτες Τραπεζικής Επιχειρήσεων) εξυπηρετούνται από το δίκτυο των 132 Επιχειρηματικών Κέντρων του Ομίλου. Για τους πελάτες Private Banking, ο Όμιλος έχει αναπτύξει το δίκτυο Private Banking Centres. Πέρα από τα εξειδικευμένα στελέχη, τα δίκτυα υποστηρίζονται και από τις θυγατρικές του Ομίλου με προϊόντα και υπηρεσίες. Η πελατοκεντρική προσέγγιση χαρακτηρίζει και τα εναλλακτικά δίκτυα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (Europhone Banking) και ηλεκτρονικής τραπεζικής του Ομίλου. Ο συνδυασμός παραδοσιακών και εναλλακτικών δικτύων διασφαλίζουν την εξυπηρέτηση των πελατών σε 24ωρη βάση. Η διαρκής εκπαίδευση του προσωπικού και οι άριτες τεχνολογικές υποδομές στοχεύουν στη βέλτιστη ποιότητα εξυπηρέτησης.

### Ενημέρωση

Σε ό,τι αφορά στην ενημέρωση των πελατών, το 2009 η Eurobank EFG πραγματοποίησε σειρά εκδηλώσεων και παρουσιάσεων, παρέχοντας εξειδικευμένη πληροφόρηση και ανάλυση για κάθε πελατειακό κοινό. Στόχος ήταν τόσο η θωράκιση των πελατών με γνώση απέναντι στη δυσμενή οικονομική συγκυρία, όσο και η μεγιστοποίηση της διαφάνειας στην επικοινωνία των προϊόντων και υπηρεσιών του Ομίλου.

Συνεπώς, για τους ιδιώτες πελάτες στον τομέα των επενδύσεων, στα πλαίσια των υπηρεσιών Personal Banking και Private Banking, πραγματοποιήθηκαν 35 ενημερωτικές παρουσιάσεις και συναντήσεις σε όλη την Ελλάδα, στις οποίες καλύφθηκαν ζητήματα για τις αρχές επένδυσης κάθε επενδυτικού προφίλ και αναλύθηκαν οι εξελίξεις στην παγκόσμια αγορά. Για την ενημέρωση των πολλών χιλιάδων μισθοδοτούμενων και μισθωτών πελατών, πραγματοποιήθηκαν 70 Eurobank Days κατά τις οποίες στελέχη της Eurobank EFG επισκέφθηκαν τους πελάτες στο χώρο εργασίας τους και ανέπτυξαν αναλυτικό διάλογο για τα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες που αξιοποιούν οι μισθωτοί, επιλύοντας τις όποιες απορίες και καταγράφοντας τυχόν προβληματισμούς.

Για τον επαγγελματία – πελάτη και τη Μικρή Επιχείρηση οργανώθηκαν 60 ενημερωτικές εκδηλώσεις με θέμα το νέο Πρόγραμμα Ενίσχυσης των Μικρών Επιχειρήσεων στο πλαίσιο των Περιφερειακών Επιχειρησιακών Προγραμμάτων του Υπουργείου Οικονομίας Ναυτιλίας και Ανταγωνιστικότητας μέσω του ΕΣΠΑ 2007-2013 σε όλη την Ελλάδα. Το νέο πρόγραμμα, το οποίο αφορά στους τομείς Μεταποίησης, Τουρισμού, Εμπορίου και Υπηρεσιών έχει βασικό στόχο την αύξηση της ανταγωνιστικότητας.

Ακόμη, πραγματοποιήθηκαν παρουσιάσεις με θέμα την προσαρμογή των μικρομεσαίων επιχειρήσεων στα νέα δεδομένα της Οικονομίας, καθώς και εκδηλώσεις / παρουσιάσεις προς τις Μεσαίες και Μεγάλες Επιχειρήσεις με θέμα την ενίσχυση των επενδύσεων και της εξωστρέφειας των ίδιων των επιχειρήσεων αλλά και της ελληνικής οικονομίας. Ενημερωτικά προγράμματα, προσαρμοσμένα στο πελατειακό μείγμα και τις τοπικές οικονομίες, υλοποιήθηκαν και στις χώρες της Νέας Ευρώπης.

Στο πλαίσιο της ευρύτερης ενημέρωσης των πελατών Wholesale Banking και Private Banking, εντάσσεται και μια νέα πρωτοβουλία της Eurobank EFG, που σε συνεργασία με μια από τις μεγαλύτερες εφημερίδες στην Ελλάδα, την «ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ», προχώρησε στην έκδοση ενός νέου περιοδικού, του “Limited Edition”. Στόχος είναι η παροχή ευρύτερης ενημέρωσης στους πελάτες, που ξεφεύγει από την αμιγώς οικονομική. Το πρώτο τεύχος του περιοδικού, που αποτελεί τετραμηνιαία έκδοση, κυκλοφόρησε για πρώτη φορά το Δεκέμβριο 2009. Το 2009 εγκαινιάστηκε επίσης, και η περιοδική ενημέρωση “Personaleyes” για τους πελάτες Personal Banking. Η έκδοση αυτή έχει σκοπό την ορθή και άμεση πληροφόρηση των πελατών για τις εξελίξεις και την τάση των αγορών ενώ ταυτόχρονα, ενημερώνει για τα νέα προϊόντα και υπηρεσίες που παρέχει το Personal Banking.

### **Διαχείριση Σχέσεων**

Σε ό,τι αφορά στη διαχείριση των σχέσεων με τον πελάτη, ο Όμιλος φροντίζει ώστε κάθε δίκτυο και κανάλι εξυπηρέτησης να αποτελεί πύλη εισόδου της φωνής του πελάτη. Στην Ελλάδα, η γραμμή τηλεφωνικής εξυπηρέτησης των πελατών, Europhone Banking, που λειτουργεί σε 24ωρη βάση όλο το χρόνο, η εξειδικευμένη ιστοσελίδα στο διαδικτυακό τόπο [www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr) αλλά και το πληροφοριακό έντυπο «Είστε ευχαριστημένοι από τις υπηρεσίες μας;» το οποίο αναρτάται σε εμφανή σημεία στο δίκτυο καταστημάτων της Eurobank EFG, εξυπηρετούν και κατευθύνουν τους πελάτες στην άμεση επικοινωνία με τον Όμιλο. Ανάλογα κανάλια επικοινωνίας υπάρχουν και στις χώρες της Νέας Ευρώπης.

Η εξειδικευμένη Διεύθυνση Σχέσεων με τους Πελάτες συνεργάζεται στενά με τον Μεσολαβητή Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών και τους Δημόσιους Φορείς, με σκοπό τη διασφάλιση της διαφάνειας, της αντικειμενικότητας και του δικαίου στη διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες του Ομίλου.

Μέσω της διαχείρισης παραπόνων, επιδιώκεται η πρόληψη φαινομένων που θα μπορούσαν να προκαλέσουν τη δυσαρέσκεια των πελατών. Για τον σκοπό αυτό, αναλύονται και εξετάζονται όλες οι προτάσεις, οι υποδείξεις και τα παράπονα των πελατών, επισημαίνονται τα σημαντικότερα προβλήματα και πραγματοποιούνται οι απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες. Με τον τρόπο αυτό, επιτυγχάνεται ταχύτερη επίλυση των εκάστοτε προβλημάτων με στόχο την αποφυγή επανάληψης των ίδιων λαθών και την αύξηση του δείκτη ικανοποίησης του πελάτη. Παράλληλα, η πραγματοποίηση τακτικών επισκέψεων στα καταστήματα με στόχο, αφενός την εκπαίδευση του προσωπικού για την αντιμετώπιση δυσαρεστημένων πελατών, αφετέρου την ανάλυση και τον εντοπισμό προβλημάτων, τα οποία ανακύπτουν κατά την καθημερινή ροή εργασιών, διασφαλίζει την ανάπτυξη ενιαίας κουλτούρας υποδοχής παραπόνων.

## Οι Πελάτες μας

Για την καλύτερη υποστήριξη των καταστημάτων στην επίλυση θεμάτων εξυπηρέτησης, η Eurobank EFG έχει αναπτύξει υποστηρικτικά τμήματα εξυπηρέτησης πελατών (customer service units) σε κάθε προϊόντική μονάδα της Τραπεζικής Ιδιωτών Πελατών, όπως η Καταναλωτική Πίστη, η Στεγαστική Πίστη κλπ. Πέρα από τη συμβουλευτική υποστήριξη στο προσωπικό της πρώτης γραμμής, τα στελέχη των τμημάτων αυτών έρχονται σε απ' ευθείας επαφή με τον πελάτη, σε περιπτώσεις όπου απαιτείται ιδιαίτερος χειρισμός.

### Έρευνες Ικανοποίησης

Με στόχο την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, ο Όμιλος διεξάγει συστηματικά έρευνες ανά κατηγορία πελατών, οι οποίες πέρα από το επίπεδο ικανοποίησης, καταγράφουν την παρακολούθηση επιμέρους δεικτών σε σχέση με θέματα εξυπηρέτησης. Όσον αφορά στους ιδιώτες πελάτες, τους επαγγελματίες και τις Μικρές Επιχειρήσεις οι έρευνες διεξάγονται όχι μόνον ανά κατηγορία πελάτη αλλά και ανά κατάσταση. Για τους πελάτες της Τραπεζικής Επιχειρήσεων, ο Όμιλος εφαρμόζει ένα ολοκληρωμένο ερευνητικό πρόγραμμα που καλύπτει με κοινές παραμέτρους την Ελλάδα και τις χώρες της Νέας Ευρώπης. Το ερευνητικό αυτό πρόγραμμα, πέρα από τις ανωτέρω κατηγορίες πληροφόρησης, καταγράφει και το benchmarking εξυπηρέτησης ή τη σύγκριση από χώρα σε χώρα. Ακόμη, έρευνες για τη μέτρηση της ικανοποίησης του πελάτη πραγματοποιούνται και για τα ηλεκτρονικά κανάλια εξυπηρέτησης, όπως η ηλεκτρονική τραπεζική και το Europhone Banking.

## Οι Προμηθευτές και Συνεργάτες μας

Ο όμιλος Eurobank EFG ακολουθεί ενιαία πολιτική και εφαρμόζει κεντροποιημένες διαδικασίες για τη διαχείριση των προμηθειών. Οι διαδικασίες αυτές, σταδιακά, εναρμονίζονται σε όλες τις χώρες παρουσίας του. Η πολιτική προμηθειών στοχεύει στον έλεγχο και τη μείωση του κόστους, στη διασφάλιση της άριστης ποιότητας των προμηθειών αλλά και στην προώθηση της βέλτιστης κοινωνικής πρακτικής, με ιδιαίτερη έμφαση στην τήρηση της περιβαλλοντικής νομοθεσίας.

Για το λόγο αυτό, ο Όμιλος εφαρμόζει ήδη, στον τομέα προμηθειών τα αντίστοιχα διεθνή συστήματα πιστοποιημένα κατά τα πρότυπα ISO9001, ISO14001 και ISO27001.

Ειδικά στα θέματα περιβάλλοντος, το 2009 αποτέλεσε μια ξεχωριστή χρονιά, καθώς τέθηκε σε εφαρμογή ένα πρωτοποριακό μοντέλο περιβαλλοντικής αξιολόγησης προμηθευτών και προμηθευόμενων αγαθών. Δεδομένου ότι η Eurobank EFG είναι καταχωρημένη στο Ευρωπαϊκό Μητρώο των επιχειρήσεων που τηρούν τον Κανονισμό EMAS για την περιβαλλοντική διαχείριση, ο Τομέας Προμηθειών συμμετείχε στον ετήσιο Ευρωπαϊκό διαγωνισμό, ο οποίος διεξάγεται στο πλαίσιο του Κανονισμού, με τίτλο “EMAS Awards 2009 - Εφοδιαστική Αλυσίδα συμπεριλαμβανομένων των Πράσινων Προμηθειών”, αποσπώντας το Εθνικό Βραβείο στην κατηγορία των Μεγάλων Επιχειρήσεων.

# Οι Άνθρωποί μας

## Οι Άνθρωποί μας

Ο όμιλος Eurobank EFG αποτελεί ένα μεγάλο και σύγχρονο τραπεζικό οργανισμό, ο οποίος ανταποκρίνεται άμεσα και αποτελεσματικά στις προκλήσεις και τις συνθήκες της αγοράς. Σε αυτό, καθοριστική είναι η συμβολή των εργαζομένων του Ομίλου οι οποίοι με τη συνεχή προσπάθεια, τις γνώσεις, την αποτελεσματικότητα, την προσαρμοστικότητα, τη συνέπεια, τις ικανότητες και τον επαγγελματισμό που τους διακρίνουν, ανταποκρίνονται στο περιβάλλον που αλλάζει ταχύτατα.

Η ανάπτυξη των ανθρώπων αποτελεί βασική δέσμευση της Διοίκησης από την πρώτη ημέρα της ίδρυσης του Ομίλου. Στο πλαίσιο αυτό και μέσα από την εφαρμογή σύγχρονων μεθόδων επιλογής, εκπαίδευσης, αξιολόγησης και ανταμοιβής δίνεται ιδιαίτερη έμφαση:

- στη στελέχωση μέσα από αξιολογικά συστήματα επιλογής και αξιολόγησης, σύμφωνα με τις ανάγκες και απαιτήσεις κάθε εργασιακού πεδίου
- στην παροχή ίσων ευκαιριών στην εκπαίδευση και την εξέλιξη της επαγγελματικής σταδιοδρομίας του κάθε εργαζομένου
- στην ενίσχυση ενός πλαισίου διαρκούς αναγνώρισης και επιβράβευσης, σύμφωνα με τις αξίες που διέπουν τον Όμιλο

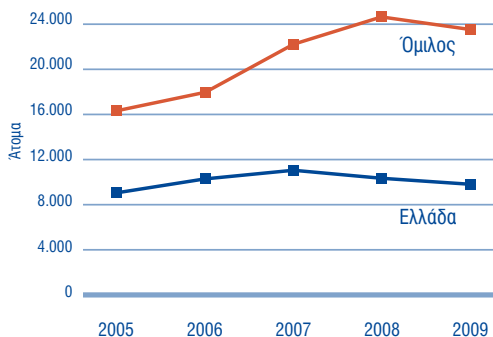
Η Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου παρέχει επίσης, υποστήριξη στο σχεδιασμό, στην οργάνωση και τη λειτουργία των Διευθύνσεων Ανθρώπινου Δυναμικού στις θυγατρικές εταιρείες στην Ελλάδα και τις χώρες της Νέας Ευρώπης, με σεβασμό στις ιδιαιτερότητες και την κουλτούρα της τοπικής κοινωνίας. Για το σκοπό αυτό, έχει διαμορφωθεί ένα πλαίσιο συστημάτων, πολιτικών και διαδικασιών το οποίο ακολουθείται από τις θυγατρικές εταιρείες στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

## Απασχόληση

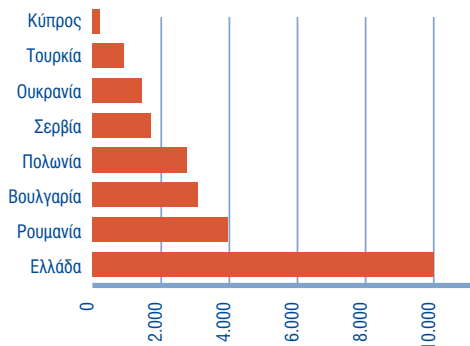
Το 2009, ο συνολικός αριθμός εργαζομένων του Ομίλου ανήλθε σε 23.578 άτομα, έναντι 24.497 ατόμων το 2008. Στα τέλη του 2009, το 57% του ανθρώπινου δυναμικού εργαζόταν στην ευρύτερη περιοχή της Νέας Ευρώπης (Βουλγαρία, Ρουμανία, Σερβία, Πολωνία, Τουρκία, Ουκρανία και Κύπρο) και το 43% στην Ελλάδα.

Το ανθρώπινο δυναμικό του Ομίλου απασχολείται κατά κύριο λόγο (84%) στην Τράπεζα στην Ελλάδα και τις αντίστοιχες τράπεζες του εξωτερικού. Ειδικότερα, στην Ελλάδα απασχολείται κατά 75% στην Τράπεζα και κατά 25% στις εγχώριες θυγατρικές εταιρείες. Περίπου το 83% των εργαζομένων στον Όμιλο έχει ηλικία μικρότερη από 45 έτη, με το μέσο όρο ηλικίας για το 2009 τα 36 έτη. Αντίστοιχα, το 79% των απασχολούμενων στην Ελλάδα έχει ηλικία μικρότερη των 45 ετών, με το μέσο όρο ηλικίας το 2009 να διαμορφώνεται στα 38 έτη. Ο αριθμός των γυναικών που απασχολούνται στον Όμιλο ανέρχεται στο 63% επί του συνόλου των εργαζομένων, έναντι 37% των ανδρών. Στην Ελλάδα, η κατανομή ανά φύλο είναι ιδιαίτερα ισορροπημένη, με τον αριθμό των γυναικών να διαμορφώνεται στο 53% επί του συνόλου των εργαζομένων. Το μείγμα ανδρών / γυναικών επιβεβαιώνει με τον καλύτερο τρόπο την πολιτική ίσων ευκαιριών που εφαρμόζει ο όμιλος Eurobank EFG.

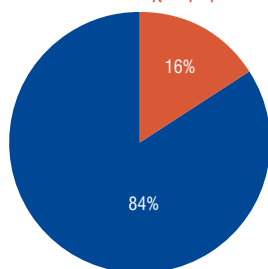
Η Εξέλιξη της Απασχόλησης στον Όμιλο



Απασχολούμενοι ανά χώρα

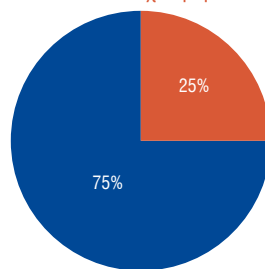


Χρηματοπιστωτικές Δραστηριότητες στον Όμιλο και Απασχόληση



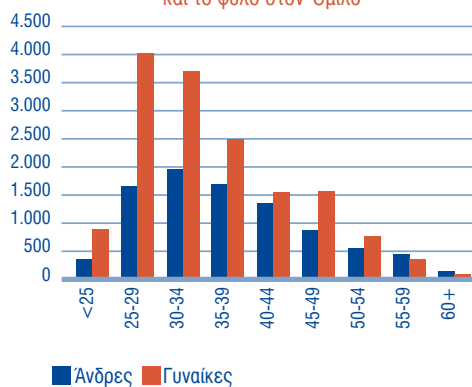
■ Εργαζόμενοι στις Τράπεζες (Ελλάδα & Εξωτερικό)  
 ■ Εργαζόμενοι στις λοιπές Χρηματοοικονομικές Εταιρείες

Χρηματοπιστωτικές Δραστηριότητες στην Ελλάδα και Απασχόληση



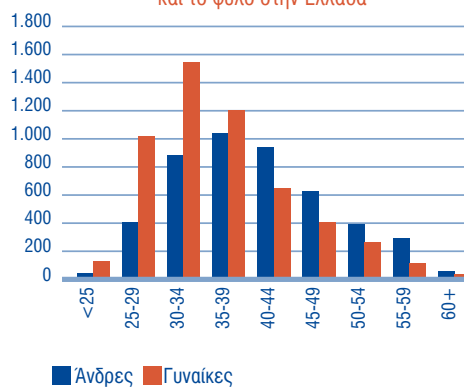
■ Εργαζόμενοι στην Τράπεζα  
 ■ Εργαζόμενοι στις λοιπές Χρηματοοικονομικές Εταιρείες

Εργαζόμενοι με βάση την ηλικιακή ομάδα και το φύλο στον Όμιλο



■ Άνδρες ■ Γυναίκες

Εργαζόμενοι με βάση την ηλικιακή ομάδα και το φύλο στην Ελλάδα



■ Άνδρες ■ Γυναίκες

# Οι Άνθρωποί μας

## Στελέχωση

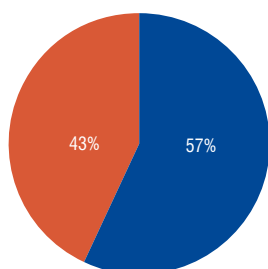
Η ανάπτυξη της Eurobank EFG βασίζεται στους ανθρώπους της. Η διαδικασία στελέχωσης αντιμετωπίζεται ως η αφετηρία μιας μακροχρόνιας και επωφελούς συνεργασίας. Κάθε εργαζόμενος, ανεξάρτητα από τη θέση που κατέχει και τον εργασιακό ρόλο που εκπληρώνει, έχει την ευκαιρία να συμμετέχει στη διαρκή εξέλιξη και επιτυχία του Ομίλου.

Αποδίδοντας ιδιαίτερη έμφαση στην αντικειμενικότητα, τη διαφάνεια και την ίση μεταχείριση, η διαδικασία επιλογής προσωπικού, είτε αφορά εξωτερικούς είτε εσωτερικούς υποψηφίους, βασίζεται σε προκαθορισμένα κριτήρια πλήρως εναρμονισμένα με τις αξίες και το όραμα της Eurobank EFG, τα οποία εφαρμόζονται από όλες τις θυγατρικές στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Τα κριτήρια αυτά διερευνώνται στο πλαίσιο γραπτών αξιολογήσεων, δομημένων συνεντεύξεων, ψυχομετρικών εργαλείων και Κέντρων Αξιολόγησης, μεθόδων και σύγχρονων πρακτικών, που συνεχώς βελτιώνονται ώστε να επιτευχθεί η τεκμηριωμένη σκιαγράφηση του προφίλ των υποψηφίων. Αξίζει να τονισθεί ότι η διαδικασία επιλογής προσωπικού στην Τράπεζα στην Ελλάδα έχει πιστοποιηθεί με ISO 9001 από το βρετανικό οίκο British Standards Institute και εφαρμόζεται από άρτια εκπαιδευμένα εξειδικευμένα στελέχη.

Ο όμιλος Eurobank EFG συνέχισε το 2009 να προσφέρει ευκαιρίες καριέρας, μέσω της εσωτερικής και της εξωτερικής αγοράς εργασίας. Πιο συγκεκριμένα, καλύφθηκαν 3.953 διαθέσιμες θέσεις εργασίας σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων του Ομίλου στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Με στόχο την ολοκληρωμένη κάλυψη των αναγκών στελέχωσης, η αναζήτηση εστιάστηκε σε στελέχη με σύγχρονη τεχνογνωσία, δυναμισμό, ομαδικό πνεύμα και δέσμευση στη συνεχή επαγγελματική τους ανάπτυξη.

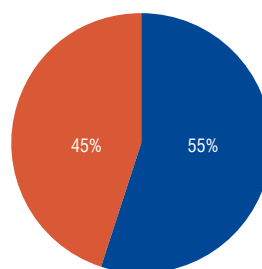
Το 2009 δόθηκε έμφαση στην αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού μέσω της εσωτερικής αγοράς εργασίας, με στόχο να δοθούν ευκαιρίες επαγγελματικής ανάπτυξης σε όσο το δυνατό περισσότερους εργαζομένους. Στο πλαίσιο αυτό, από το σύνολο των 3.953 διαθέσιμων θέσεων εργασίας που δημιουργήθηκαν σε όλο τον Όμιλο, το 43% (έναντι 29% το 2008) καλύφθηκε εσωτερικά. Στην Ελλάδα, το ποσοστό θέσεων εργασίας που καλύφθηκε μέσω μετακινήσεων στελεχών, ανήλθε σε 45%, παρέχοντας νέες ευκαιρίες εξέλιξης μέσα στον οργανισμό. Συγκεκριμένα, ολοκληρώθηκαν 149 εσωτερικές μετακινήσεις εργαζομένων της Τράπεζας για την κάλυψη αντίστοιχων διαθέσιμων θέσεων εργασίας, 135 μετακινήσεις εργαζομένων θυγατρικών του Ομίλου προς την Τράπεζα και 190 μετακινήσεις εργαζομένων μεταξύ διαφορετικών θυγατρικών εταιρειών ή εσωτερικά στην ίδια θυγατρική εταιρεία του Ομίλου στην Ελλάδα.

Πηγές Κάλυψης Θέσεων Ομίλου



■ Εξωτερική Αγορά  
■ Εσωτερική Αγορά

Πηγές Κάλυψης Θέσεων στην Ελλάδα



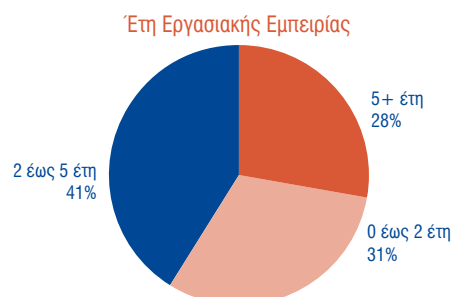
■ Εξωτερική Αγορά  
■ Εσωτερική Αγορά

Το εκπαιδευτικό υπόβαθρο των νεοπροσληφθέντων εργαζομένων παρέμεινε και αυτή τη χρονιά σε όλο τον Όμιλο ιδιαίτερα υψηλό, καθώς το 78% είναι πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, ενώ το 32% από αυτούς έχει ολοκληρώσει κύκλο μεταπτυχιακών σπουδών ή είναι κάτοχοι διδακτορικού τίτλου σπουδών. Οι προσλήψεις για το 2009, σε επίπεδο Ομίλου, εστιάστηκαν σε στελέχη με εργασιακή εμπειρία (68% των νεοπροσληφθέντων), λόγω σημαντικής έμφασης στην κάλυψη εξειδικευμένων θέσεων εργασίας.

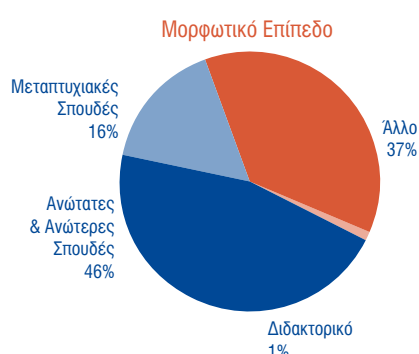
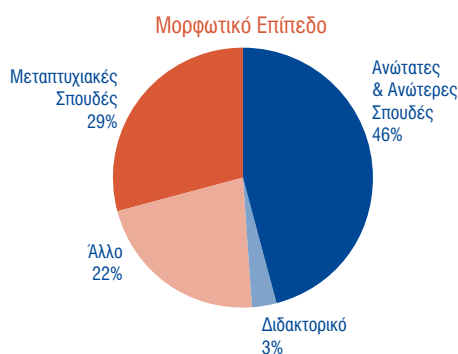
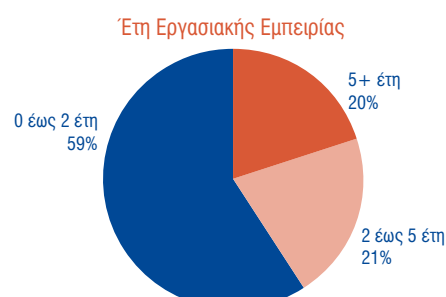
Το ενδιαφέρον για απασχόληση στον Όμιλο ως εργοδότη «πρώτης επιλογής» παρέμεινε και αυτή τη χρονιά υψηλό. Κατά τη διάρκεια του 2009, υποβλήθηκαν συνολικά περισσότερα από 195.000 βιογραφικά σημειώματα, από τα οποία το 70% αφορούσε αποφοίτους Ανωτάτων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων.

Για άλλη μια χρονιά διατηρήθηκε η συστηματική επαφή με Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα υψηλής αναγνωρισιμότητας στην Ελλάδα και το εξωτερικό ενώ εφαρμόστηκαν προγράμματα Πρακτικής Άσκησης για έμπρακτη εφαρμογή των ακαδημαϊκών γνώσεων των τελειοφοίτων. Συγκεκριμένα, κατά τη διάρκεια του 2009, στο πλαίσιο σχετικών προγραμμάτων μαθητείας, πάνω από 595 φοιτητές απασχολήθηκαν στον όμιλο Eurobank EFG (από τους οποίους οι 253 στην Τράπεζα στην Ελλάδα).

Εργασιακή Εμπειρία & Μορφωτικό Επίπεδο  
Προσληφθέντων στον Όμιλο



Εργασιακή Εμπειρία & Μορφωτικό Επίπεδο  
Προσληφθέντων στην Ελλάδα



# Οι Άνθρωποί μας

## Ευκαιρίες Επαγγελματικής Ανάπτυξης

Η επαγγελματική ανάπτυξη όλων των στελεχών αποτελεί προτεραιότητα στον όμιλο Eurobank EFG φροντίζοντας διαρκώς να τους παρέχει όλες τις κατάλληλες ευκαιρίες με στόχο τη διαρκή ανάπτυξη και εξέλιξή τους. Κάθε εργαζόμενος μπορεί να αναπτυχθεί και να εξελιχθεί περαιτέρω μέσα στον Όμιλο ανάλογα με τα ενδιαφέροντα, τις γνώσεις, την εμπειρία, τις ικανότητες και τις δεξιότητες που διαθέτει ή που αποκτά κατά τη διάρκεια της επαγγελματικής του σταδιοδρομίας, καλύπτοντας τις ανάγκες του οργανισμού.

Ενισχύεται κάθε προσπάθεια προσανατολισμού των ανθρώπων μας σε τομείς στους οποίους μπορούν να αναπτύξουν πληρέστερα τις δυνατότητές τους και να υλοποιήσουν τις προσωπικές και επαγγελματικές τους επιδιώξεις. Η Τράπεζα στην Ελλάδα ακολουθεί μεθοδολογία ανάπτυξης βάσει «Οικογενειών Σταδιοδρομίας». Η συγκεκριμένη μεθοδολογία βοηθά τους εργαζομένους όλων των επιπέδων να εξελιχθούν εντός μιας «Οικογένειας Σταδιοδρομίας» ή και σε μια «Συγγενή Οικογένεια», ανάλογα με τις γνώσεις, την εμπειρία, τις ικανότητες και τις δεξιότητες που διαθέτουν ή που απέκτησαν κατά τη διάρκεια της επαγγελματικής τους δραστηριοποίησης.

Η ανάπτυξη κάθε εργαζομένου δεν αποτελεί μεμονωμένο γεγονός και δεν επιτυγχάνεται μόνο με την παρακολούθηση κάποιου προγράμματος ανάπτυξης ή στο πλαίσιο μιας εκπαιδευτικής ενότητας. Αποτελεί μια διαρκή διαδικασία, η οποία απαιτεί τη συνεχή προσπάθειά του και ενσωματώνεται στις εργασιακές δραστηριότητές του. Στη Eurobank EFG, σημαντικές ευκαιρίες ανάπτυξης αποτελούν ο εμπλουτισμός του εργασιακού αντικειμένου, η συμμετοχή σε έργα (Projects), η καθοδήγηση (Coaching) και η μετακίνηση σε άλλο ρόλο, αντικείμενο ή και Επιχειρηματική Μονάδα.

Παράλληλα, ενθαρρύνεται η συμμετοχή και ενισχύεται η εσωτερική αγορά εργασίας, με στόχο την ανάδειξη στελεχών που επιθυμούν νέες ευκαιρίες εξέλιξης μέσα στον Όμιλο. Όλες οι νέες θέσεις εργασίας δημοσιεύονται, κατά προτεραιότητα, στο Intranet site της Τράπεζας, στο οποίο διαθέτουν πρόσβαση όλοι οι εργαζόμενοι του Ομίλου στην Ελλάδα.

Το 2009 η Eurobank EFG προχώρησε στην αναθεώρηση της πολιτικής μετακινήσεων με στόχο την περαιτέρω προώθηση ευκαιριών επαγγελματικής ανάπτυξης και εξέλιξης των εργαζομένων του οργανισμού. Η πολιτική αυτή εφαρμόστηκε το Σεπτέμβριο του 2009 και είχε ως αποτέλεσμα να αυξηθεί σημαντικά το ποσοστό ανταπόκρισης των εργαζομένων ανά αγγελία από 1,2 σε 5,3 σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα και αντίστοιχα να καλυφθούν περισσότερες θέσεις εργασίας εσωτερικά. Στην Ελλάδα, το ποσοστό εσωτερικής κάλυψης των θέσεων στην Τράπεζα κυμάνθηκε το 2009 πολύ υψηλότερα από το μέσο όρο του Ομίλου, καθώς ανήλθε στο 67% έναντι 33% το 2008.



Η Eurobank EFG, με στόχο την περαιτέρω ενίσχυση της επαγγελματικής ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού εισήγαγε και υλοποίησε, κατά τη διάρκεια του 2009, τα παρακάτω στοχευμένα προγράμματα Ανάπτυξης Στελεχών:

- Προγράμματα Ανάπτυξης Διοικητικών Ομάδων, τα οποία στοχεύουν στην ενίσχυση της ηγετικής αποτελεσματικότητας των διευθυντικών στελεχών, των δεξιοτήτων διοίκησης ομάδας και της ομαδικότητας. Τα προγράμματα αυτά περιλαμβάνουν ανατροφοδότηση (Feedback 360°) μέσω ηλεκτρονικού Ερωτηματολογίου Ανατροφοδότησης 360°, ειδικά προσαρμοσμένου στις ιδιότητες της Eurobank EFG, Coaching και Δημιουργία Ατομικών Πλάνων Ανάπτυξης.
- Προγράμματα Ανάπτυξης Στελεχών, τα οποία στοχεύουν στον εντοπισμό και στην ανάπτυξη των επαγγελματικών συμπεριφορών που οδηγούν σε εξαιρετική απόδοση. Τα προγράμματα αυτά περιλαμβάνουν τη μεθοδολογία των Κέντρων Αξιολόγησης με συνδυασμό διαφορετικών μεθόδων αξιολόγησης, ανατροφοδότηση των συμμετεχόντων και δημιουργία Ατομικών Πλάνων Ανάπτυξης.
- Προγράμματα Mentoring, τα οποία στοχεύουν στην ενίσχυση της επαγγελματικής ανάπτυξης έμπειρων επαγγελματιών, με την ενεργοποίηση στο ρόλο του «μέντορα», διευθυντικών στελεχών που δεν έχουν άμεση ιεραρχική σχέση με τους συμμετέχοντες. Η συγκεκριμένη μεθοδολογία εστιάζει στην ενδυνάμωση των ικανοτήτων του συμμετέχοντα, τη διάχυση της γνώσης στον Οργανισμό, την ενίσχυση της διατμηματικής συνεργασίας. Παράλληλα, βοηθά τους «μέντορες» να ενισχύσουν τις ικανότητές τους σε θέματα καθοδήγησης και ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού.

# Οι Άνθρωποί μας

## Εκπαίδευση

Σημαντικό μέρος της επένδυσης στο ανθρώπινο δυναμικό της Eurobank EFG αποτελεί η συνεχής εκπαίδευσή του, με πάγιο στόχο τη διαρκή αναβάθμιση των γνώσεων και των δεξιοτήτων του, ώστε να είναι σε θέση να ανταποκριθεί στα σύγχρονα τραπεζικά δεδομένα.

Η φιλοσοφία της εκπαίδευσης στον όμιλο Eurobank EFG δεν περιορίζεται στην επιμόρφωση των ανθρώπων του αλλά αποσκοπεί και στην προσφορά ολοκληρωμένων, σύγχρονων μαθησιακών λύσεων που συμβάλλουν:

- στη βελτίωση γνώσεων και δεξιοτήτων
- στην ενίσχυση της αποτελεσματικότητας στην εργασία και στη μεγιστοποίηση της αποδοτικότητας
- στην ενδυνάμωση της ομαδικότητας

Παράλληλα, μέσα από την εκπαίδευση, επιδιώκεται η διαμόρφωση ενιαίας κουλτούρας στον Οργανισμό αναφορικά με κρίσιμα θέματα όπως, για παράδειγμα, η εξυπηρέτηση του πελάτη.

### Βασικοί Τομείς Εκπαίδευσης

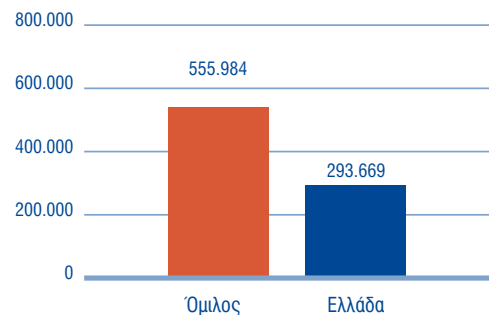
#### I. Εκπαίδευση Στελεχών (Executive Education)

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα Management και Leadership Development προσφέρονται μέσω μιας σειράς συνεργασιών που έχει αναπτυχθεί τα τελευταία χρόνια με καταξιωμένους εκπαιδευτικούς φορείς σε Ελλάδα και εξωτερικό, όπως το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, το ALBA, το Harvard Business Publishing, το INSEAD κ.ά. Τα προγράμματα έχουν σχεδιαστεί ειδικά για να καλύψουν τις ανάγκες του Ομίλου και έχουν στόχο την ενδυνάμωση των διοικητικών και ηγετικών ικανοτήτων των ανωτάτων στελεχών στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

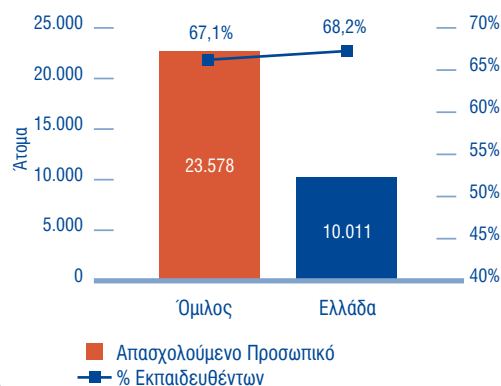
Ειδικότερα, προσφέρονται τα προγράμματα:

- EUROBANK - INSEAD Leadership Development Program για τα ανώτατα στελέχη του Οργανισμού.
- EUROBANK - ALBA Leadership Development Program για τα ανώτατα και ανώτερα στελέχη του Οργανισμού.
- HARVARD BUSINESS PUBLISHING Προγράμματα ενίσχυσης ηγετικών & διοικητικών ικανοτήτων ανωτέρων και ανωτάτων στελεχών.
- Πρόγραμμα Διοίκησης Επιχειρήσεων σε συνεργασία με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΟΠΑ) για τα ανώτερα στελέχη του Δικτύου Καταστημάτων.
- EUROBANK - ALBA In House MBA in Financial Services, διετές πρωτοποριακό εσωτερικό μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών για στελέχη του Οργανισμού.

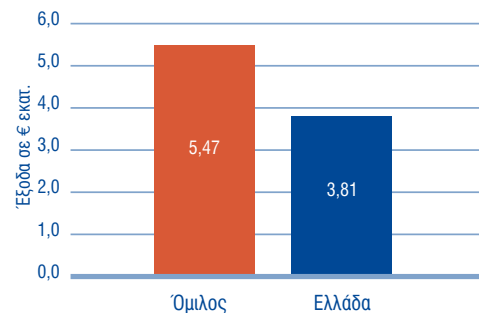
## Άνθρωποί μας Εκπαίδευσης



## Εκπαιδευθέντες προς Απασχολούμενο Προσωπικό



## Δαπάνες Εκπαίδευσης



## II. Προγράμματα Πιστοποίησης (Certification Programs)

Παρέχονται εκπαιδευτικά προγράμματα που προετοιμάζουν τους εργαζομένους μας στην Ελλάδα για την απόκτηση πιστοποίησης επαγγελματικής επάρκειας για παροχή Επενδυτικών Υπηρεσιών και Υπηρεσιών Ασφαλιστικής Διαμεσολάβησης. Η πιστοποίηση παρέχεται μετά από εξετάσεις που διενεργούνται από αρμόδιους φορείς, όπως η Τράπεζα της Ελλάδος, το Υπουργείο Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας κ.ά.

Οι συμμετέχοντες, με την ολοκλήρωση της εκπαίδευσής τους, είναι σε θέση να κατανοούν καλύτερα τις αντίστοιχες τραπεζικές έννοιες, καθώς και το θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο που ισχύει σε κάθε περίπτωση, να εφαρμόζουν άμεσα στις Μονάδες τους τις βέλτιστες πρακτικές που προκύπτουν από το περιεχόμενο των προγραμμάτων αυτών, ενδυναμώνοντας τη συνεργασία τους με τους πελάτες.

Τα προγράμματα πιστοποίησης απευθύνονται στους εργαζομένους της Τράπεζας και σε θυγατρικές του Ομίλου στην Ελλάδα όπως η EFG ΑΕΔΑΚ, η Eurobank EFG Χρηματοπιστωτική, η Eurobank EFG Asset Management και η Open 24. Κατά τη διάρκεια του 2009, στα εκπαιδευτικά προγράμματα προετοιμασίας συμμετείχαν εργαζόμενοι από την EFG ΑΕΔΑΚ και την Open 24.

Παράλληλα, η Τράπεζα έχει αναπτύξει εσωτερικό Πρόγραμμα Πιστοποίησης στην Τραπεζική Επιχειρήσεων, το οποίο απευθύνεται σε έμπειρους Account Officers του Corporate Banking. Κατ' αντιστοιχία, έχει αναπτυχθεί το International Corporate Banking Certification Program, το οποίο απευθύνεται σε Account Officers των χωρών της Νέας Ευρώπης.

## III. Προγράμματα Κατάρτισης Νέων Εργαζομένων (Induction Training)

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα για νέους εργαζομένους εφαρμόζονται στην Τράπεζα στην Ελλάδα και διευκολύνουν την άμεση προσαρμογή αλλά και την ομαλή ενσωμάτωση των νέων στελεχών στις συνθήκες του τραπεζικού περιβάλλοντος, παρέχοντας το απαιτούμενο γνωστικό υπόβαθρο στις ενότητες:

- Παρουσίαση Ομίλου
- Βασικές τραπεζικές γνώσεις
- Τραπεζικά προϊόντα
- Πωλήσεις & Εξυπηρέτηση Πελατών
- Διαδικασίες & συστήματα της Τράπεζας
- Φυσική ασφάλεια, Υγιεινή & Ασφάλεια, Ασφάλεια πληροφοριακών πόρων, Περιβαλλοντική διαχείριση

Οι νέοι εργαζόμενοι μέσα από το συνδυασμό διδασκαλίας και πρακτικής εξάσκησης (“On-the-job training”), έχουν τη δυνατότητα να κατανοήσουν ουσιαστικότερα και πιο αποτελεσματικά τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του Οργανισμού, καθώς και το ευρύτερο τραπεζικό περιβάλλον.

Αντίστοιχα προγράμματα κατάρτισης νέων εργαζομένων υλοποιούνται τόσο στις θυγατρικές του Ομίλου στην Ελλάδα, όσο και στις χώρες της Νέας Ευρώπης. Αξίζει να σημειωθεί ότι το πρόγραμμα κατάρτισης νέων εργαζομένων «Eurobank EFG Start» της τράπεζας Postbank στη Βουλγαρία βραβεύθηκε το 2009 στο πλαίσιο του ετήσιου θεσμού βραβείων Ανθρώπινου Δυναμικού από τη Βουλγαρική Ένωση Διοίκησης και Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (BHRMDA).

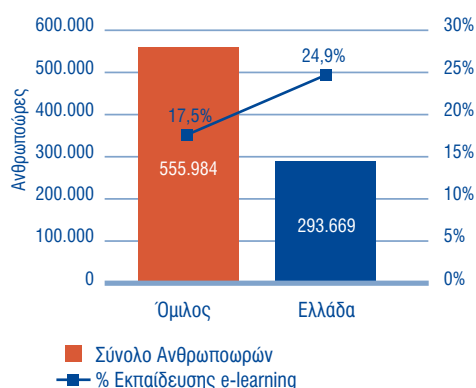
## Οι Άνθρωποί μας

### IV. Ηλεκτρονική Εκπαίδευση (e-learning)

Οι σύγχρονες απαιτήσεις στο χώρο εργασίας και παράλληλα, η σημαντική εξοικείωση των στελεχών με τη χρήση των υπολογιστών και των ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας έχουν επιτρέψει τον εμπλουτισμό των διαφόρων μεθοδολογιών εκπαίδευσης. Στο πλαίσιο αυτό, η Eurobank EFG έχει διαμορφώσει μια σειρά προγραμμάτων, μέσω e-learning, που παρέχουν στους συμμετέχοντες τη δυνατότητα αποκλειστικής διαχείρισης του χρόνου εκπαίδευσης (σε 24ωρη βάση, 7 ημέρες την εβδομάδα, από οποιοδήποτε χώρο με πρόσβαση στο Internet). Τα προγράμματα αυτά είναι:

- Harvard Business Publishing - πρόγραμμα ενίσχυσης ηγετικών & διοικητικών ικανοτήτων ανωτέρων και ανωτάτων στελεχών
- Ηλεκτρονική πλατφόρμα εκπαίδευσης με προγράμματα ειδικά σχεδιασμένα για τα στελέχη των μονάδων Private Banking, Personal Banking και Global Market Sales
- Γενικές τραπεζικές γνώσεις
- Εκπαίδευση τραπεζικών διαμεσολαβητών
- Τραπεζοασφαλιστικά Προϊόντα
- Στεγαστικά δάνεια
- Φυσική ασφάλεια
- Υγιεινή & ασφάλεια
- Ασφάλεια πληροφοριακών πόρων
- Περιβαλλοντική διαχείριση

Ποσοστό Υλοποίησης e-learning Προγραμμάτων



Τόσο οι θυγατρικές του Ομίλου στην Ελλάδα, όσο και οι χώρες της Νέας Ευρώπης συμμετέχουν στα e-learning προγράμματα που υλοποιούνται, με κύρια το Harvard Business Publishing, τις Γενικές Τραπεζικές Γνώσεις και το Ξέπλυμα Χρήματος.

### Πλάνο Εκπαίδευσης ανά Θέση

Με στόχο την ανάπτυξη και εξέλιξη των εργαζομένων σε μια συγκεκριμένη θέση εργασίας, έχει δημιουργηθεί μια συστηματική και στοχευμένη παροχή εκπαιδευτικών προγραμμάτων. Πρόκειται για μια λεπτομερή χαρτογράφηση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων που αντιστοιχούν σε μια συγκεκριμένη θέση εργασίας σύμφωνα με το χρόνο ενασχόλησης, το αντικείμενο, τις γνώσεις και τις δεξιότητες που απαιτούνται για τη θέση αυτή. Έχει ήδη διαμορφωθεί για τα Δίκτυα Πωλήσεων της Τράπεζας στην Ελλάδα (Retail, Corporate, Private Banking), καθώς και για ορισμένες από τις Κεντροποιημένες Μονάδες, ενώ αναμένεται να ολοκληρωθεί για όλες τις Μονάδες έως το τέλος του 2010.

## Σύστημα Αξιολόγησης της Απόδοσης

Οι στόχοι του Ομίλου και ο βαθμός επίτευξής τους στηρίζονται στις προσπάθειες και τις ικανότητες του ανθρώπινου δυναμικού του. Για το λόγο αυτό, είναι ιδιαίτερα σημαντική η αντικειμενική καταγραφή και αποτίμηση της απόδοσης κάθε εργαζομένου, μέσα από ένα σύστημα αξιολόγησης το οποίο ως στόχο έχει την επιβράβευση, την ενδυνάμωση και την περαιτέρω ανάπτυξη ικανοτήτων και ιδιοτήτων. Η ολοκληρωμένη διαχείριση της απόδοσης στον όμιλο Eurobank EFG επιτυγχάνεται μέσα από το Σύστημα Αξιολόγησης της Απόδοσης.

Σκοπός του Συστήματος Αξιολόγησης της Απόδοσης είναι η αποτελεσματική καθοδήγηση και υποστήριξη του έργου των εργαζομένων του Ομίλου. Παράλληλα, συντελεί ώστε όλοι οι εργαζόμενοι να βελτιώνουν την απόδοσή τους, να επιτυγχάνουν τους στόχους τους και να αναπτύσσονται επαγγελματικά. Παρέχεται επίσης η δυνατότητα σε κάθε εργαζόμενο να αποκτήσει επίγνωση των ισχυρών στοιχείων της απόδοσής του ενώ παράλληλα, με σωστή επικοινωνία, παρακολούθηση και ενημέρωση, βρίσκεται σε θέση να αναγνωρίζει και τα σημεία που χρειάζονται βελτίωση, ώστε με κατάλληλες ενέργειες να εξελίσσεται συνεχώς. Με αυτό τον τρόπο, εξασφαλίζεται η επιτυχημένη πορεία της Eurobank EFG γιατί η συνολική απόδοση του Ομίλου είναι άμεσα συνδεδεμένη με την απόδοση καθενός από τους εργαζομένους του.

Το σύστημα αξιολόγησης της Eurobank EFG υποστηρίζεται από ηλεκτρονική εφαρμογή για την Τράπεζα στην Ελλάδα και αποτελείται από διαδικασίες που ενισχύουν την αντικειμενικότητα και τη διαφάνεια της αξιολόγησης και οι οποίες λαμβάνουν υπόψη τη θέση, τις αρμοδιότητες και το αντικείμενο εργασίας του κάθε εργαζομένου.

## Πολιτική Αμοιβών και Παροχών

Η πολιτική και τα αντίστοιχα συστήματα αμοιβών (σταθερών και μεταβλητών) και παροχών έχουν αναπτυχθεί με σκοπό την προσέλκυση, απασχόληση και διατήρηση του προσωπικού του Ομίλου, με βασικές αρχές την ανταγωνιστικότητα σε σχέση με την αγορά, ελληνική και διεθνή, την εσωτερική ισορροπία, την αξιοκρατία και την «επιβράβευση βάσει απόδοσης».

Οι σταθερές αποδοχές αποτελούνται από το βασικό μισθό, ο οποίος αντανάκλα το μορφωτικό επίπεδο, την εμπειρία, την ευθύνη αλλά και τη βαρύτητα της θέσης στην αγορά εργασίας. Οι μεταβλητές αποδοχές αποδίδονται ετησίως στα στελέχη και σκοπό έχουν την ανταμοιβή της απόδοσής τους.

Παράλληλα, ο Όμιλος έχει αναπτύξει ομαδικά συστήματα ανταμοιβής, τα οποία εφαρμόζονται τόσο από τα Δίκτυα Καταστημάτων, όσο και από τα Κέντρα Τραπεζικής Επιχειρήσεων και ανταμείβουν, κατ' αρχήν, την επιτυχία του καταστήματος και, στη συνέχεια, τα άτομα που έχουν επιτύχει εξαιρετικά αποτελέσματα.

# Οι Άνθρωποί μας

## Προγράμματα Παροχών για τον Εργαζόμενο και την Οικογένειά του

Ο Όμιλος προσφέρει μια σειρά σημαντικών παροχών για τον εργαζόμενο και για την οικογένειά του σε όλες τις χώρες παρουσίας του, ανάλογα με την ισχύουσα νομοθεσία και τις αντίστοιχες πρακτικές σε κάθε χώρα. Ενδεικτικά, η Τράπεζα στην Ελλάδα προσφέρει παροχές στους εξής τομείς:

### Ασφαλιστικά Προγράμματα

Επιπρόσθετα του Φαρμακευτικού και Συνταξιοδοτικού Προγράμματος, το οποίο ισχύει για τους εργαζομένους στον ευρύτερο τραπεζικό κλάδο, ο Όμιλος παρέχει στο ανθρώπινο δυναμικό του εξαιρετικά ασφαλιστικά ομαδικά προγράμματα, που καλύπτουν τους τομείς Υγείας, Ζωής και Σύνταξης. Συγκεκριμένα:

- Το Πρόγραμμα Ζωής προσφέρει κάλυψη σε περίπτωση απρόοπτων σοβαρών περιστατικών (ασθενειών, ατυχημάτων).
- Το Πρόγραμμα Ευρείας Ιατροφαρμακευτικής Περίθαλψης καλύπτει σχεδόν όλα τα αναγκαία ιατρικά έξοδα ανεξάρτητα από το αν αυτά δημιουργούνται μέσα ή έξω από το νοσοκομείο, υποστηρίζοντας την αντιμετώπιση εξόδων για θεραπεία ασθενειών ή ατυχημάτων.
- Το Συνταξιοδοτικό Πρόγραμμα της Eurobank EFG προσφέρει συμπληρωματικές συνταξιοδοτικές παροχές στους εργαζομένους, ενισχύοντας το εισόδημά τους όταν αποχωρήσουν από την ενεργό υπηρεσία στην Τράπεζα.
- Το ειδικό αποταμειωτικό πρόγραμμα των παιδιών, μέσω του οποίου η Τράπεζα συμμετέχει είτε στις σπουδές των παιδιών των εργαζομένων είτε στο ξεκίνημα της επαγγελματικής τους σταδιοδρομίας.

### Ενίσχυση της Οικογένειας του Εργαζομένου

Η Eurobank EFG έχει προβεί στη θεσμοθέτηση ειδικών παροχών/επιδομάτων, όπως δώρο γάμου, επίδομα βρεφονηπιακού σταθμού, μηνιαίο επίδομα γέννησης τέκνου για τους χαμηλόμισθους και επίδομα για τους πολύτεκνους. Σε εργαζομένους που έχουν παιδιά με «ειδικές ικανότητες» καλύπτονται ανάγκες ειδικών σχολείων μέχρι το 18<sup>ο</sup> έτος της ηλικίας τους. Παράλληλα, η Τράπεζα υποστηρίζει ποικιλοτρόπως και κατά περίπτωση εργαζομένους που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα υγείας, τόσο οι ίδιοι, όσο και μέλη των οικογενειών τους. Τέλος, η Τράπεζα έχει διαμορφώσει μια ειδική τιμολογιακή πολιτική, στηρίζοντας την κάλυψη των στεγαστικών αναγκών των εργαζομένων μέσω χορήγησης δανείων με ευνοϊκά επιτόκια. Επιπλέον, παρέχει προσωπικά δάνεια με προνομιακούς όρους, ύψους έως και τεσσάρων μεικτών μηνιαίων μισθών.

Αντίστοιχα προγράμματα παρέχονται σε όλο τον Όμιλο ανάλογα με την ισχύουσα νομοθεσία και τις αντίστοιχες πρακτικές σε κάθε χώρα.

### Υγεία και Ασφάλεια

Στο πλαίσιο εφαρμογής του Προγράμματος Πρόληψης της υγείας των εργαζομένων της, η Τράπεζα στην Ελλάδα υλοποιεί μια σειρά δράσεων. Ειδικότερα, στο Νομό Αττικής λειτουργούν τρία πλήρως εξοπλισμένα ιατρεία της Τράπεζας, όπου γιατροί προσωπικού ασκούν κλινική και συμβουλευτική ιατρική. Δίνοντας ιδιαίτερη σημασία στη διατήρηση της καλής υγείας των εργαζομένων, η Τράπεζα τους παρέχει τη δυνατότητα να υποβάλλονται σε γενικό check up σε τακτά χρονικά διαστήματα. Επιπρόσθετα, όλοι οι νεοπροσλαμβανόμενοι εργαζόμενοι υποβάλλονται σε γενικό check up πριν ξεκινήσουν τη σταδιοδρομία τους στη Eurobank EFG .

Στο πλαίσιο της κοινωνικής πολιτικής εφαρμόζεται για τους εργαζομένους με «ειδικές ικανότητες» ένα ειδικό ασφαλιστικό πρόγραμμα. Με στόχο τη μικρότερη δυνατή επιβάρυνση της υγείας τους, οι συγκεκριμένοι εργαζόμενοι παρακολουθούνται από γιατρούς, σχετικά με την πορεία της υγείας τους, ενώ παράλληλα δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στην πιθανή επίδραση που έχει σε αυτήν το αντικείμενο απασχόλησής τους.

Για την κάλυψη των αναγκών σε αίμα, λειτουργεί με επιτυχία Τράπεζα Αίματος, η οποία έχει δημιουργηθεί και συντηρείται από το ανθρώπινο δυναμικό, μέσω εθελοντικής αιμοδοσίας (3-4 φορές το χρόνο) σε συνεργασία με το νοσοκομείο Αμαλία Φλέμινγκ.

Στο πλαίσιο της κοινωνικής πρόληψης και με σκοπό τη συνεχή βελτίωση της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων, έχει αναπτυχθεί Σύστημα Διαχείρισης, Υγείας & Ασφάλειας, επιδιώκοντας τη διασφάλιση ενός ποιοτικού και ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος. Παράλληλα, σε ετήσια βάση, πραγματοποιούνται ασκήσεις εκκένωσης των κτιρίων και αντιμετώπισης εκτάκτων περιστατικών ενώ διεξάγονται σεμινάρια Πρώτων Βοηθειών σε συνεργασία με τον Ελληνικό Ερυθρό Σταυρό.

Εξειδικευμένοι τεχνικοί ασφαλείας επισκέπτονται τις Μονάδες της Τράπεζας, επιβλέπουν την εφαρμογή των μέτρων υγείας και ασφάλειας και συμβουλευούν τους επικεφαλής των Μονάδων και τους εργαζόμενους για τα αναγκαία μέτρα ασφαλείας στην εργασία. Επίσης, πραγματοποιούνται δειγματοληπτικοί έλεγχοι για τη μέτρηση βλαπτικών φυσικών και χημικών παραγόντων.

Σε τακτά χρονικά διαστήματα, γιατροί εργασίας επισκέπτονται τις Μονάδες, εξετάζουν τους εργαζομένους και δημιουργούν ή ενημερώνουν τον απόρρητο ιατρικό φάκελό τους ενώ παρέχουν συμβουλές προληπτικής ιατρικής.

Οι άριστες πρακτικές εφαρμογής της Πολιτικής Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία επέτρεψαν στη Eurobank EFG να είναι η πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα και μια από τις τρεις πρώτες τράπεζες σε διεθνές επίπεδο, η οποία έχει πιστοποιηθεί σύμφωνα με τα πρότυπα ΕΛΟΤ 1801 και OHSAS 18001. Η πιστοποίηση αυτή αποτελεί μια επιπρόσθετη δέσμευση της Eurobank EFG να υπηρετεί με υπευθυνότητα και συνέπεια το στόχο της για διασφάλιση ποιοτικού και ασφαλούς περιβάλλοντος για τους εργαζομένους, τους πελάτες της και το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο.

Ανάλογες δράσεις, οι οποίες αφορούν τον τομέα της Υγείας και της Ασφάλειας των εργαζομένων, ακολουθούνται και από τις θυγατρικές του Ομίλου στις χώρες της Νέας Ευρώπης. Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού κάθε χώρας μεριμνά προκειμένου να εξασφαλίζει τις καλύτερες συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας στο εργασιακό περιβάλλον, εφαρμόζοντας την αντίστοιχη νομοθεσία κάθε χώρας. Παράλληλα, σε όλες τις χώρες της Νέας Ευρώπης διενεργούνται ειδικά projects που αφορούν τον Τομέα της Υγιεινής και Ασφάλειας (π.χ. ενημέρωση και ενιαία αντιμετώπιση της Νέας Γρίπης) με την καθοδήγηση και την υποστήριξη της Γενικής Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου.

#### **Εξυπηρέτηση Εργαζομένων (HR4U)**

Η Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού δημιούργησε την υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης με την ονομασία HR4U, στοχεύοντας την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών προς όλους τους εργαζομένους της Τράπεζας στην Ελλάδα. Στη συγκεκριμένη υπηρεσία κάθε εργαζόμενος μπορεί να απευθύνει ερωτήματα / αιτήματα που αφορούν σε προσωπικά του στοιχεία, παροχές της Τράπεζας, το Ταμείο Υγείας, δάνεια, κ.λπ.

# Οι Άνθρωποί μας

## Εσωτερική Επικοινωνία

Η ανάπτυξη των ανθρώπων του ομίλου Eurobank EFG στην Ελλάδα, η αναγνώριση της συνεισφοράς τους στην επίτευξη των στόχων, η ταύτιση τους με τη κοινή πορεία και η συμβολή τους στην επιτυχία, διαθέτουν έναν κοινό παρονομαστή: την εσωτερική επικοινωνία.

Οι ευρύτερες πρωτοβουλίες εσωτερικής επικοινωνίας στοχεύουν στην:

- Έγκυρη και άμεση ενημέρωση όλων των εργαζομένων για σημαντικά θέματα του Ομίλου, όπως εξελίξεις, στρατηγική και ανάπτυξη, υπηρεσίες και προϊόντα αλλά και πρωτοβουλίες του οργανισμού.
- Ενδυνάμωση της κοινής εταιρικής φιλοσοφίας, με τη διάχυσή της σε όλους τους εργαζομένους, για να μπορούν όλοι να αποτελούν φορείς και ουσιαστικούς «πρεσβευτές» της.
- Ενίσχυση του ομαδικού πνεύματος και περαιτέρω σύσφιξη των σχέσεων μεταξύ των συναδέλφων.
- Ενδυνάμωση μιας αμφίδρομης επικοινωνίας και περαιτέρω ενίσχυση της επαφής μεταξύ της Διοίκησης και των εργαζομένων του Ομίλου.
- Σωστή και έγκαιρη πληροφόρηση για τις πολιτικές, τις διαδικασίες και τα συστήματα.

Το πρόγραμμα εσωτερικής επικοινωνίας της Eurobank EFG στην Ελλάδα αναπτύσσεται σε τρεις άξονες:

### Επικοινωνία επιχειρηματικής φύσης

- Έρευνα Μέτρησης Ικανοποίησης των Εργαζομένων (E.ME.I.Σ.): Ο θεσμός της έρευνας ικανοποίησης των εργαζομένων του ομίλου Eurobank EFG εγκαινιάστηκε στην Ελλάδα το 2008, με στόχο τη συστηματική αποτύπωση των απόψεων των εργαζομένων για σημαντικά θέματα που τους αφορούν. Τα αποτελέσματα της έρευνας αξιολογήθηκαν από ομάδες εργασίας με τη συμμετοχή των εργαζομένων του Ομίλου και με βάση αυτά καταρτίστηκαν αντίστοιχα πλάνα δράσης τα οποία υλοποιούνται, κατά προτεραιότητα, βάσει προκαθορισμένων χρονοδιαγράμμάτων.
- Eurobanker: Περιοδική ελληνική έκδοση από «τον εργαζόμενο για τον εργαζόμενο», με θέματα επιχειρηματικού ενδιαφέροντος αλλά και ποικίλης ύλης.
- Εσωτερικό Διαδίκτυο (Intranet): Παρέχεται έγκαιρη πληροφόρηση σε όλους τους εργαζομένους της Eurobank EFG στην Ελλάδα, εξασφαλίζοντας διάχυση της πληροφόρησης, ανεξάρτητα από τη γεωγραφική περιοχή απασχόλησης κάθε εργαζομένου.
- Ενέργειες και εκδηλώσεις στην Ελλάδα, οι οποίες δίνουν τη δυνατότητα σε ομάδες εργαζομένων, μικρές ή μεγάλες, να ανταλλάξουν απόψεις με μέλη της Διοίκησης (π.χ. Πρωινά με τη Διοίκηση) και να ενημερωθούν για τη γενικότερη στρατηγική και κατεύθυνση του Ομίλου.



### **Αναγνωρίσεις & Επιβραβεύσεις**

Η Eurobank EFG στην Ελλάδα επιβραβεύει τους συναδέλφους με εξαιρετη απόδοση για τη συνεισφορά τους στον Οργανισμό για, τουλάχιστον, μία δεκαετία. Η Τράπεζα στην Ελλάδα επιβραβεύει τους εργαζομένους που επιτυγχάνουν άριστες πανεπιστημιακές επιδόσεις με συμβολικό χρηματικό βραβείο. Παράλληλα, επιβραβεύεται και η προσπάθεια των παιδιών των εργαζομένων που έχουν αριστεύσει, σε όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης με συμβολικό χρηματικό βραβείο. Σε όσους πρωτεύουν κατά την αποφοίτησή τους από τα ΑΕΙ, η Τράπεζα χορηγεί συμβολικό ποσό επιβράβευσης και δυνατότητα επαγγελματικής σταδιοδρομίας μέσα στον οργανισμό ενώ στους αριστούχους αποφοίτους ΑΕΙ οι οποίοι συνεχίζουν τις μεταπτυχιακές τους σπουδές στην Ελλάδα ή το εξωτερικό, παρέχεται σημαντική οικονομική υποστήριξη.

### **Εκδηλώσεις κοινωνικού χαρακτήρα για τους εργαζόμενους & τα μέλη των οικογενειών τους**

Στην Ελλάδα, σε ετήσια βάση διενεργούνται εκδηλώσεις κοινωνικής διάστασης με στόχο την ενίσχυση των δεσμών των εργαζομένων και των οικογενειών τους με την Eurobank EFG όπως ετήσια εκδήλωση για τους εργαζομένους και τις οικογένειές τους (Eurobank Family Day), διαγωνισμός παιδικής ζωγραφικής, Χριστουγεννιάτικες παιδικές θεατρικές παραστάσεις, διάθεση δωρεάν εισιτηρίων για εκδηλώσεις πολιτιστικού και αθλητικού χαρακτήρα κ.ά.

Αντίστοιχες ενέργειες και πρωτοβουλίες εσωτερικής επικοινωνίας (εσωτερικό διαδίκτυο), περιοδικές εκδόσεις για τους εργαζομένους, Χριστουγεννιάτικες γιορτές για τα παιδιά των εργαζομένων, εκδηλώσεις κοινωνικού χαρακτήρα για τους εργαζομένους (Employee Day, Κουτί Ιδεών κ.ά.) πραγματοποιούνται και στις χώρες της Νέας Ευρώπης με την καθοδήγηση και την υποστήριξη της Γενικής Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου.

## Συμμετοχή στην Κοινωνία



### «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία»

Η υποστήριξη προγραμμάτων που αφορούν στην εκπαίδευση αποτελεί προτεραιότητα για όλες τις τράπεζες του ομίλου Eurobank EFG. Ήδη, σε τρεις χώρες που διαθέτει παρουσία ο Όμιλος, έχουν αναπτυχθεί τα τελευταία χρόνια σημαντικές πρωτοβουλίες στον τομέα της Παιδείας.

Ο Αριστοτέλης τόνιζε πως «όσοι μελέτησαν την τέχνη της διοίκησης έχουν πεισθεί ότι η τύχη των κρατών εξαρτάται κυρίως από την εκπαίδευση των νέων». Σε μια εποχή που οι κοινωνίες και οι οικονομίες δοκιμάζονται, η ενθάρρυνση της προσπάθειας για παιδεία και μόρφωση είναι πιο επίκαιρη από ποτέ. Το πρόγραμμα «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία» στοχεύει στην ανάδειξη της σημασίας της συνεχούς προσπάθειας για ατομική βελτίωση και στην αναζήτηση για καλύτερη μόρφωση.

Στην Ελλάδα, το πρόγραμμα συνεχίστηκε για έβδομη χρονιά, βραβεύοντας για τη σχολική χρονιά 2008-2009, 1.252 αριστούχους μαθητές. Από το 2003 έως το 2009 έχουν βραβευθεί μέσα από το πρόγραμμα συνολικά 8.129 νέοι και νέες. Κάθε χρόνο, ο όμιλος Eurobank EFG, σε συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, βραβεύει τον ή την αριστούχο απόφοιτο που συγκέντρωσε τον υψηλότερο βαθμό πρόσβασης στις πανελλήνιες εξετάσεις στο σχολείο του/της. Η βράβευση κάθε αριστούχου συνοδεύεται από το ποσό των €1.000 το οποίο κατατίθεται σε λογαριασμό της Τράπεζας, στο όνομα του βραβευόμενου μαθητή. Το Πρόγραμμα αφορά όλους τους μαθητές και μαθήτριες που φοιτούν στα 1.300 Γενικά Λύκεια της χώρας, δημόσια και ιδιωτικά, ημερήσια και εσπερινά, ενώ για πρώτη φορά κατά τη σχολική χρονιά 2008-2009, το πρόγραμμα επεκτάθηκε και στα 400 περίπου, Επαγγελματικά Λύκεια της χώρας.

Οι εκδηλώσεις βράβευσης του Προγράμματος ολοκληρώθηκαν με πανηγυρική εκδήλωση στην Παλαιά Βουλή για τους 63 «Πρώτους των Πρώτων» κάθε Νομού. Τους αριστούχους απόφοιτους τίμησε η Υπουργός Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, κα. Άννα Διαμαντοπούλου, η οποία κατά τη διάρκεια της βράβευσης, πρόσφερε στην αριστούχο απόφοιτο με τη μεγαλύτερη βαθμολογία, σε όλη την Ελλάδα για τη χρονιά 2008-2009, θέση στο Δ.Σ. του Ινστιτούτου Νεολαίας της Γενικής Γραμματείας Νέας Γενιάς.

Τη σχολική χρονιά 2008-2009, η Eurobank EFG υιοθέτησε επίσης, πιλοτικά, το θεσμό της παροχής πλήρους υποτροφίας για έξι χρόνια, σε συνεργασία με το Κολλέγιο «Ανατόλια» στη Θεσσαλονίκη. Η επιλογή του υποψηφίου έγινε με βάση τη διαδικασία και τα αυστηρά κριτήρια του σχολείου και ο υπότροφος της Τράπεζας είναι ένας μαθητής με εξαιρετικά προσωπικά χαρίσματα και άριστες σχολικές επιδόσεις.

Το πρόγραμμα «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία» εφαρμόζεται επίσης, με μεγάλη επιτυχία σε δύο τράπεζες του Ομίλου στην Νέα Ευρώπη.

Η Postbank στη Βουλγαρία υλοποιεί, εδώ και πέντε χρόνια, το πρόγραμμα “High Start with Postbank” το οποίο απευθύνεται στους μαθητές της όγδοης τάξης των Λυκείων της χώρας. Το 2009, 17.000 μαθητές από 232 Λύκεια έλαβαν μέρος στο διαγωνισμό, από τους οποίους βραβεύθηκαν οι 90, ανεβάζοντας το συνολικό αριθμό των βραβευθέντων σε 715.

Στη Σερβία, η Eurobank EFG προσέφερε υποτροφίες αξίας €1.000, η κάθε μία, στους 100 καλύτερους φοιτητές των κρατικών πανεπιστημίων της χώρας. Το σχετικό πρόγραμμα εφαρμόζεται τα τελευταία τέσσερα χρόνια έχοντας βραβεύσει συνολικά 1.250 φοιτητές. Παράλληλα, η τράπεζα υποστήριξε την πρωτοβουλία του Πρίγκηπα Aleksandar Karadjordjevic II και του Υπουργείου Παιδείας της χώρας, για βράβευση των 500 καλύτερων αποφοίτων από όλα τα Γυμνάσια της Σερβίας. Τέλος, η Eurobank EFG στη Σερβία συμμετείχε στο πρόγραμμα

της Unicef με τίτλο «Σχολείο χωρίς Βία», υποστηρίζοντας το «Τεχνικό Σχολείο» της Subotica για μαθητές Γυμνασίου.

Η Bancpost, τράπεζα του Ομίλου στη Ρουμανία, επέδειξε το δικό της έργο σε θέματα παιδείας υποστηρίζοντας τις προσπάθειες του οργανισμού “ASER” (Romanian Economics Students Association) και του οργανισμού “Econosophia”.



### «Η Μεγάλη Στιγμή για τον Πολιτισμό»

Η δραστηριοποίηση του ομίλου Eurobank EFG σε θέματα στήριξης και προαγωγής του πολιτισμού αποτελεί παράδοση από την εποχή της ίδρυσής του.

Στην Ελλάδα, ο Όμιλος συνέχισε και το 2009 την υποστήριξή του στο Ίδρυμα Μείζονος Ελληνισμού (ΙΜΕ). Πέρα από τα προγράμματα που η Τράπεζα υποστηρίζει κάθε χρόνο, το 2009 η συνεργασία επεκτάθηκε στα κυριακάτικα εκπαιδευτικά προγράμματα του Ιδρύματος που απευθύνονται σε παιδιά 5-12 ετών. Ο αρχαίος ελληνικός κόσμος, η μυθολογία, η τέχνη, το παραμύθι και πολλά άλλα θέματα αποτελούν αφετηρία για προγράμματα που στοχεύουν στην επικοινωνία, το παιχνίδι, τη δημιουργία. Με τη συζήτηση, το παιχνίδι, τις κατασκευές, τα οπτικοακουστικά ερεθίσματα και πάνω από όλα την ενεργό συμμετοχή, τα προγράμματα ενεργοποιούν τη φαντασία και τη δημιουργικότητα των παιδιών.

Παράλληλα, η Eurobank EFG συνεχίζει την υποστήριξή της στους δύο ηλεκτρονικούς κόμβους «Ελληνική Ιστορία στο Διαδίκτυο» και «Οι Ολυμπιακοί Αγώνες Διαμέσου των Αιώνων», στις εκθέσεις «Υπάρχει σε όλα λύση; Ταξίδι στον κόσμο των Αρχαίων Ελληνικών Μαθηματικών», «Θέατρο, μια τέχνη τεχνών», καθώς και στο Κέντρο Πολιτισμού «Ελληνικός Κόσμος».

Το 2009 ήταν η 16<sup>η</sup> συνεχής χρονιά στήριξης της Καμεράτα – Ορχήστρας των Φίλων της Μουσικής του Μεγάλου Μουσικής Αθηνών. Η ορχήστρα πραγματοποίησε μέσα στη χρονιά 56 συναυλίες και δύο ηχογραφήσεις ενώ συμμετείχε και σε εκπαιδευτικές και πολιτιστικές εκδηλώσεις στην Αττική και την περιφέρεια.

Στο πλαίσιο του προγράμματος «Η Καμεράτα πάει σχολείο», η Ορχήστρα πραγματοποίησε δύο συναυλίες στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών και 50 επισκέψεις σε σχολεία, τις οποίες παρακολούθησαν 750 παιδιά. Δόθηκαν επίσης συναυλίες σε 15 Γυμνάσια της Αττικής με ένα διαδραστικό πρόγραμμα, το οποίο πραγματοποιήθηκε για πρώτη φορά στην Ελλάδα και μάλιστα σε μεγάλη κλίμακα. Στο πρόγραμμα αυτό συμμετείχαν ενεργά 375 παιδιά ενώ τα παιδιά-ακροατές ξεπέρασαν τις 4.000. Για την υλοποίηση του προγράμματος αυτού, η Καμεράτα συμπεριέλαβε ένα νέο διαδραστικό μουσικό έργο, το CAM-MEDIA. Η συμμετοχή των μαθητών αφορούσε στη δημιουργία μουσικών οργάνων από υλικά της φύσης, ανακυκλώσιμα υλικά, κινητά τηλέφωνα κ.ά.

Πιστή στη μακροχρόνια και συνεπή συμβολή της στα εικαστικά δρώμενα της χώρας, η Διεύθυνση Private Banking της Eurobank EFG ήταν χορηγός της αναδρομικής έκθεσης του Κώστα Τσόκλη «Η Ζωντανή Ζωγραφική: Τσόκλης 1985-2009». Η πρωτοβουλία ήταν ξεχωριστή, καθώς ο δημιουργός αξιοποίησε με έναν μοναδικό τρόπο την τεχνολογία θέτοντάς την στην υπηρεσία της τέχνης.

## Συμμετοχή στην Κοινωνία

Στη Ρουμανία, η τράπεζα του Ομίλου, η Bancpost, υποστήριξε το Δήμο Βουκουρεστίου σε μία σειρά πολιτιστικών εκδηλώσεων για τον εορτασμό των 550 ετών από την πρώτη επίσημη αναφορά της πόλης, που έγινε στις 20 Σεπτεμβρίου 1459. Για εννέα ημέρες, οι κάτοικοι και οι επισκέπτες της πόλης είχαν ελεύθερη πρόσβαση σε κονσέρτα και θεατρικά έργα τα οποία διοργανώθηκαν ειδικά για τον εορτασμό της επετείου, ελεύθερη πρόσβαση σε μουσεία κατά τις βραδινές ώρες καθώς και την ευκαιρία να συμμετέχουν σε εκθέσεις και εκδηλώσεις, οι οποίες αποκάλυψαν ιστορικές και καλλιτεχνικές στιγμές από διάφορες περιόδους από το 1459 μέχρι σήμερα. Επίσης, η Bancpost υποστήριξε για όγδοη συνεχή χρονιά το Διεθνές Φεστιβάλ Βιβλίου και Πολιτισμού “Gaudeamus” και χορήγησε τη συμμετοχή παιδικής χορωδίας σε έναν πολύ σημαντικό παραδοσιακό διαγωνισμό, ο οποίος διοργανώνεται κάθε χρόνο σε ρουμανικά θέρετρα της Μαύρης Θάλασσας.

Στο πλαίσιο ευρύτερης συνεργασίας του Ελληνορουμανικού Επιμελητηρίου και της Bancpost για την ενίσχυση της συνεργασίας των δύο χωρών, η τράπεζα υποστήριξε το Ελληνικό Σχολείο στο Βουκουρέστι για τον εορτασμό της πρώτης χρονιάς λειτουργίας του μέσα από μία εκδήλωση στο Εθνικό Θέατρο Βουκουρεστίου.



### «Η Μεγάλη Στιγμή για τον Αθλητισμό»

Ο όμιλος Eurobank EFG είναι από το 2001 αποκλειστικός χορηγός όλων των Εθνικών Ομάδων Μπάσκετ στην Ελλάδα. Το 2009 ήταν μια πραγματικά σπουδαία χρονιά καθώς σημειώθηκαν τέσσερις σημαντικές επιτυχίες από το άθλημα που, ομολογουμένως, έχει χαρίσει πολλές χαρές και συγκινήσεις στο ελληνικό φιλάθλο κοινό.

Τον Ιούλιο η Εθνική Νέων Ανδρών κατέκτησε το Χρυσό Μετάλλιο στο Πανευρωπαϊκό Πρωτάθλημα 2009 που διεξήχθη στην Ελλάδα (Ρόδο). Τον ίδιο μήνα στη Νέα Ζηλανδία, η Εθνική Εφήβων κατέκτησε το Αργυρό Μετάλλιο στο Παγκόσμιο Πρωτάθλημα. Η Εθνική Ομάδα Γυναίκων κατέλαβε την 5<sup>η</sup> θέση στο 32<sup>ο</sup> Πανευρωπαϊκό Πρωτάθλημα 2009 τον Ιούνιο στη Λετονία και εξασφάλισε τη συμμετοχή της, για πρώτη φορά στην ιστορία της, στο Παγκόσμιο Πρωτάθλημα. Το Σεπτέμβριο η Εθνική Ομάδα Ανδρών ανέβηκε στο βάθρο κατακτώντας το Χάλκινο Μετάλλιο του Πανευρωπαϊκού Πρωταθλήματος 2009 στην Πολωνία.

Για τις μεγάλες αυτές επιτυχίες, το Νοέμβριο του 2009, οι τέσσερις ομάδες βραβεύθηκαν σε ειδική τελετή, παρουσία του Προέδρου της Δημοκρατίας, κ. Κάρουλου Παπούλια. Η τελετή αυτή, την οποία τίμησαν με την παρουσία τους εκπρόσωποι του πολιτικού και επιχειρηματικού κόσμου, η ηγεσία του διεθνούς και ελληνικού μπάσκετ, προπονητές και παλαιοί παίκτες, ήταν ένα μήνυμα σε όλους ότι «οι νέοι της χώρας καταφέρνουν με το πάθος και το πείσμα τους να αποδεικνύουν πως δεν υπάρχουν στόχοι που δεν μπορούν να κατακτηθούν, όνειρα που δεν μπορούν να γίνουν πραγματικότητα. Και αυτό το μήνυμα αισιοδοξίας και αυτοπεποίθησης, που αντανακλά πολύτιμες διαχρονικές αξίες, το έχουμε όλοι ανάγκη, ιδιαίτερα σε αυτή τη δύσκολη περίοδο κρίσης για τη χώρα μας».



### Δράσεις Αλληλεγγύης

Στον όμιλο Eurobank EFG, οι δράσεις αλληλεγγύης αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της κοινωνικής προσφοράς όλων των θυγατρικών εταιρειών.

Στην Ελλάδα, το πρόγραμμα «Είναι Καθήκον μας» ήταν το μεγαλύτερο πρόγραμμα κοινωνικής αλληλεγγύης του Ομίλου, από την εποχή της ίδρυσής του. Η Eurobank EFG, σε συνεργασία με το Κοινωνικό Ίδρυμα Ιωάννη Σ. Λάτση, ανακοίνωσαν το 2007 το εν λόγω πρόγραμμα ύψους € 60 εκατ. για τη στήριξη των πολιτών και των περιοχών που επλήγησαν από τις καταστροφικές πυρκαγιές του Αυγούστου.

Το 2009 ολοκληρώθηκαν οι δωρεές στους 113 πυρόπληκτους δήμους σε όλη την Ελλάδα. Οι δωρεές αφορούσαν, κυρίως, σε τεχνικό εξοπλισμό δασοπυρόσβεσης για την προστασία από μελλοντικές πυρκαγιές

καθώς και σε έργα ανάπλασης, για την αποκατάσταση ζημιών που είχαν προκληθεί.

Η σημασία του προγράμματος «Είναι Καθήκον μας» αναδείχθηκε, με τον καλύτερο τρόπο, μέσα από ημερίδα που διοργανώθηκε από την Eurobank EFG και το Κοινωνικό Ίδρυμα Ιωάννη Σ. Λάτση, με θέμα «Εθελοντισμός για την Προστασία των Δασών». Κατά τη διάρκεια της ημερίδας, η οποία πραγματοποιήθηκε στις 9 Μαΐου 2009, παρουσιάστηκαν τα αποτελέσματα πανελλαδικής έρευνας που απευθύνθηκε σε 300 εθελοντικές οργανώσεις δασοπροστασίας / δασοπυρόσβεσης.

Η έρευνα, στην οποία ανταποκρίθηκαν 1.000 επιμέρους εθελοντές, έγινε με σκοπό την καταγραφή των απόψεών τους για τα καίρια ζητήματα της δράσης και της προοπτικής του εθελοντισμού και βασίστηκε στο μεγαλύτερο σε μέγεθος δείγμα που έχει συλλεχθεί για σχετικά θέματα, μέχρι τώρα, στην Ελλάδα. Στην ημερίδα συμμετείχαν εκπρόσωποι των Υπουργείων Εσωτερικών, Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων, της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας και του Πυροσβεστικού Σώματος.

Η ενίσχυση του εθελοντισμού κατέλαβε περίοπτη θέση στο σύνολο των πρωτοβουλιών που σχεδιάστηκαν στο πλαίσιο του προγράμματος «Είναι Καθήκον μας» και ειδικότερα στη δέσμη των δράσεων που αφορούσαν στην ενίσχυση των μηχανισμών πρόληψης και καταστολής των πυρκαγιών.

Αναφορικά με τις πυρκαγιές που έπληξαν για άλλη μια φορά τη χώρα μας, τον Αύγουστο του 2009, η Eurobank EFG προχώρησε στην εφαρμογή μέτρων διευκόλυνσης των πελατών της στο Νομό Αττικής για την εξυπηρέτηση των δανείων τους, καθώς και για την επίτευξη των διαδικασιών είσπραξης τυχόν ασφαλιστικών αποζημιώσεων από τους δικαιούχους ασφαλισμένους του Ομίλου.

Κατά τη διάρκεια του 2009, η Eurobank EFG υποστήριξε, για άλλη μια φορά, ένα σημαντικό αριθμό μη κερδοσκοπικών οργανισμών και ιδρυμάτων, τα οποία ενεργοποιούνται σε θέματα που αφορούν το παιδί και την υγεία. Ειδικότερα, τα Χριστούγεννα του 2009, ο Όμιλος ενίσχυσε το έργο των συλλόγων «Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδος», «Κιβωτός του Κόσμου» και «Άσυλο του Παιδιού».

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, οι δράσεις κοινωνικής αλληλεγγύης χαρακτηρίζουν το έργο του Ομίλου και στην Νέα Ευρώπη. Η Postbank στη Βουλγαρία ενίσχυσε το έργο ευαίσθητων κοινωνικά ομάδων, μέσα από την αγορά προϊόντων και Χριστουγεννιάτικων καρτών. Η Bancprost στη Ρουμανία συνεισέφερε επίσης στο έργο οργανώσεων για τη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης μη προνομιούχων κοινωνικών ομάδων.

Η Eurobank EFG στη Σερβία επιτελεί σημαντικό έργο σε θέματα υγείας, έχοντας προσφέρει € 1 εκατ. για την αγορά υπερσύγχρονου εξοπλισμού για την έγκαιρη διάγνωση καρκίνου. Το 2009 η τράπεζα υποστήριξε την καμπάνια “Serbia against cancer” του Υπουργείου Υγείας της χώρας και παράλληλα πρόσφερε στους εργαζομένους της και τις οικογένειές τους δωρεάν έλεγχο για καρκίνο του μαστού. Παράλληλα, η Eurobank EFG προχώρησε σε ένα σημαντικό αριθμό δωρεών σε μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς και σχολεία για παιδιά με ειδικές ανάγκες.

Το πρόγραμμα κοινωνικής αλληλεγγύης της Polbank EFG στην Πολωνία βασίζεται στην εθελοντική προσφορά των εργαζομένων της τράπεζας προς εκείνους που έχουν ανάγκη. Ο βασικός άξονας της εθελοντικής αυτής προσφοράς είναι η συνεργασία με το Ίδρυμα “Dream come true”, το οποίο προσφέρει φροντίδα σε παιδιά. Παράλληλα, η τράπεζα ενισχύει οικονομικά το Ίδρυμα και υποστηρίζει τις ενέργειές του με τη διανομή υλικού μέσα από το δίκτυο καταστημάτων της στη χώρα και μέσα από τη διοργάνωση εκδηλώσεων. Οι εργαζόμενοι στην Polbank EFG οργάνωσαν, επίσης, τα μηνιαία μαθήματα ζωγραφικής για τους μικρούς ασθενείς του νοσοκομείου Litewska και υποστήριξαν την 1<sup>η</sup> Εθνική Συνάντηση Παιδιών μετά από θεραπεία για καρκίνο.

# Φροντίδα για το Περιβάλλον



## Περιβαλλοντική Πολιτική

Η προστασία του περιβάλλοντος αποτελεί καθήκον για τον όμιλο Eurobank EFG. Το 2003 σηματοδότησε την εναρκτήριο πορεία του Ομίλου σε θέματα περιβαλλοντικής προστασίας με τη θέσπιση της επίσημης Περιβαλλοντικής Πολιτικής του, η οποία αποσκοπεί στη μείωση των επιπτώσεων στο περιβάλλον. Πρέπει να σημειωθεί ότι οι επιπτώσεις ενός οργανισμού είναι τόσο άμεσες, δηλαδή αυτές που απορρέουν από την καθημερινή λειτουργία των εγκαταστάσεών του, όσο και έμμεσες, δηλαδή αυτές που απορρέουν από τη σχέση με τους πελάτες και τους προμηθευτές του. Το κείμενο της περιβαλλοντικής πολιτικής του Ομίλου είναι διαθέσιμο στο διαδικτυακό κόμβο [www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr).

Η Eurobank EFG παραμένει από το 2004 ο πρώτος και μοναδικός τραπεζικός όμιλος στην Ελλάδα και ένας από τους λίγους στην Ευρώπη, που έχει πιστοποιηθεί κατά το Διεθνές Πρότυπο ISO 14001 για την εφαρμογή Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

Το 2009 η λειτουργία του συστήματος έκανε ένα ακόμη βήμα «ωρίμανσης» με την ολοκλήρωση των διαδικασιών καταχώρισης της Eurobank EFG στο Ευρωπαϊκό Μητρώο των επιχειρήσεων που τηρούν τον Κανονισμό (Κανονισμός (ΕΚ) 761/2001) για την περιβαλλοντική διαχείριση, το γνωστό EMAS. Η μετάβαση αυτή, όπως αναφέρεται στα επίσημα έγγραφα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, συμβάλλει στη βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων ενώ αυξάνει τη διαφάνεια και την αξιοπιστία της περιβαλλοντικής διαχείρισης.

Τα περιβαλλοντικά ζητήματα εντάσσονται στις βασικές πρωτοβουλίες της Διοίκησης του ομίλου Eurobank EFG, η οποία έχει αναθέσει την ευθύνη για αυτά σε ειδική Επιτροπή Περιβάλλοντος. Στην Επιτροπή αυτή προεδρεύει ο Γενικός Διευθυντής Εργασιών, Τεχνολογίας και Οργάνωσης και συμμετέχουν οι επικεφαλής των Μονάδων που εμπλέκονται στην υλοποίηση της περιβαλλοντικής πολιτικής, με στόχο το στρατηγικό σχεδιασμό των σχετικών δράσεων. Οι περιβαλλοντικές ενέργειες του Ομίλου συντονίζονται από το Γραφείο Περιβάλλοντος, το οποίο ιδρύθηκε το 2004, με σκοπό την ολοκληρωμένη διαχείριση των διαδικασιών που στοχεύουν στην υλοποίηση της περιβαλλοντικής πολιτικής και την επίτευξη των στόχων που απορρέουν από αυτή.

Πέρα από την ενίσχυση της αειφόρου ανάπτυξης του Ομίλου, η βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων παρέχει ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα, όπως:

- η αξιοποίηση νέων επιχειρηματικών ευκαιριών, για παράδειγμα με την ανάπτυξη και προώθηση των «πράσινων» τραπεζικών προϊόντων
- η μείωση των λειτουργικών δαπανών

Ο διεθνής στόχος για την αειφόρο ανάπτυξη προϋποθέτει τη συνεργασία μεταξύ κρατών, διεθνών οργανισμών και επιχειρήσεων. Για το σκοπό αυτό, από το 2005, ο όμιλος Eurobank EFG αποτελεί μέλος του Παγκόσμιου Δικτύου Χρηματοοικονομικών Οργανισμών United Nations Environment Program Finance Initiative (UNEP FI), το οποίο σε συνεργασία με το Περιβαλλοντικό Πρόγραμμα των Ηνωμένων Εθνών αποσκοπεί στην προστασία του περιβάλλοντος και την προώθηση της αειφόρου ανάπτυξης. Το 2009 η Eurobank EFG ετέθη επικεφαλής του Τραπεζικού Τομέα της Ομάδας της Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης (Central and Eastern European Group) του UNEP FI, με ταυτόχρονη συμμετοχή στα Διοικητικά Συμβούλια της Παγκόσμιας Επιτροπής Τραπεζικής (Banking Commission) και της Ευρωπαϊκής Ομάδας Δράσης (European Task Force) του οργανισμού.

Με στόχο τη μεγαλύτερη δυνατή συμβολή στην προστασία του περιβάλλοντος, ο Όμιλος, από το 2010, θα επεκτείνει σταδιακά το εύρος εφαρμογής της περιβαλλοντικής πολιτικής, των καλών περιβαλλοντικών πρακτικών και των επιτυχημένων προγραμμάτων και διαδικασιών σε θυγατρικές εταιρίες και δραστηριότητες του Ομίλου στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

## Περιβαλλοντικές Επιδόσεις και Προγράμματα

Οι περιβαλλοντικές επιδόσεις της Eurobank EFG παρακολουθούνται από ειδικά προγράμματα συνδεδεμένα με στόχους και σχετικούς περιβαλλοντικούς δείκτες. Με τον τρόπο αυτό εξυπηρετείται, αφενός η δέσμευση για διαφανή λειτουργία του οργανισμού, αφετέρου ενισχύεται η προσπάθεια για συνεχή βελτίωση του «οικολογικού αποτυπώματος» της Τράπεζας στην Ελλάδα. Ταυτόχρονα, δρομολογείται η επέκταση παρακολούθησης των περιβαλλοντικών επιδόσεων της Eurobank EFG και εκτός Ελλάδος, όπου αυτό είναι εφικτό.

### Δείκτες Αναφοράς

Οι δείκτες συνολικής επιφάνειας εγκαταστάσεων και αριθμού εργαζομένων αποτελούν τον συχνά χρησιμοποιούμενο παρονομαστή των κυριότερων δεικτών περιβαλλοντικής επίδοσης. Η συνολική επιφάνεια των καταστημάτων και κεντρικών κτιρίων της Τράπεζας ανήλθε το 2009 σε 300.227 τετραγωνικά μέτρα. Ο αριθμός των εργαζομένων για το 2009 ανήλθε σε 7.558 άτομα πλήρους απασχόλησης.

### Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή

Παρά το γεγονός ότι η συμβολή της Τράπεζας στο φαινόμενο του θερμοκηπίου αφορά κυρίως έμμεσες εκπομπές αερίων (μέσω της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας), η σημασία του φαινομένου της Κλιματικής Αλλαγής καθιστά την παρακολούθηση όλων των καταναλώσεων ενέργειας και των αντίστοιχων εκπομπών μία από τις σημαντικότερες προτεραιότητες.

Η Τράπεζα από το 2008 χρησιμοποιεί το πρωτόκολλο GHG Protocol. Το πρωτόκολλο αυτό δημιουργήθηκε από το World Business Council for Sustainable Development και το World Resources Institute με σκοπό τη συστηματοποίηση της διαχείρισης ενέργειας από επιχειρήσεις και οργανισμούς. Στο πλαίσιο αυτό, καταγράφονται και επιμερίζονται οι καταναλώσεις ενέργειας και υπολογίζονται οι άμεσες και έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου.

Στις άμεσες καταναλώσεις υπολογίζεται η κατανάλωση από την καύση πετρελαίου για θέρμανση. Στις έμμεσες υπολογίζεται η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για όλες τις λειτουργίες του οργανισμού. Οι αντίστοιχες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου διαχωρίζονται σε άμεσες (Score 1) από την καύση του πετρελαίου και έμμεσες από την παραγωγή της ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώνει η Τράπεζα (Score 2), καθώς και τις εκπομπές που αντιστοιχούν στα επαγγελματικά ταξίδια των εργαζομένων (Score 3). Έτσι, το 2009 η συνολική κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης ανήλθε σε 100.392 λίτρα, η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας ανήλθε σε 57.407.893 KWh ενώ πραγματοποιήθηκαν 4.116.382 μίλια επαγγελματικών αεροπορικών ταξιδιών.

Το 2009 η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας ανά μονάδα επιφάνειας ανήλθε σε 191,21 KWh/m<sup>2</sup>, έναντι 191,83 KWh/m<sup>2</sup> το 2008, μία μείωση της τάξεως του 0,23%. Η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας ανά άτομο ανήλθε σε 7.596 KWh έναντι 7.899 KWh/άτομο το 2008, παρουσιάζοντας μείωση κατά 3,84%. Οι δε εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας ανά μονάδα επιφάνειας ανήλθαν σε 0,1386 τόνους CO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup>.

## Φροντίδα για το Περιβάλλον

Η διαχείριση της ενέργειας και η παρακολούθηση των σχετικών δεικτών αποσκοπεί στη μείωση της συμβολής της Τράπεζας στο φαινόμενο του θερμοκηπίου και την Κλιματική Αλλαγή. Έτσι, εντός του 2009, με βάση τα αποτελέσματα της παρακολούθησης των καταναλώσεων πραγματοποιήθηκαν ενεργειακές επιθεωρήσεις σε Καταστήματα της Τράπεζας και έγιναν παρεμβάσεις στον υπάρχοντα εξοπλισμό με διόρθωση δυσλειτουργιών των μηχανημάτων και σχετικών ρυθμίσεων σε συστήματα φωτισμού (εσωτερικός φωτισμός, επιγραφές) και κλιματισμού (θέρμανση, ψύξη). Επίσης έγιναν πιλοτικές εγκαταστάσεις τεχνικών ελέγχου κατανάλωσης και εξοικονόμησης ενέργειας σε χώρους της Τράπεζας, αναμένοντας ετήσια μείωση κατανάλωσης 12% ανά σημείο και με προοπτική την επέκταση, κατόπιν μελέτης, των τεχνικών αυτών σε περισσότερους χώρους.

Στο πλαίσιο μείωσης των εκπεμπόμενων ρύπων στην ατμόσφαιρα από την καύση πετρελαίου για συστήματα θέρμανσης, η Eurobank EFG προχώρησε στη δημιουργία υποδομών και χρήσης φυσικού αερίου σε κτίρια Διοίκησης προσδοκώντας παράλληλα βελτίωση της απόδοσης των αντιστοίχων συστημάτων θέρμανσης κατά 5-10%. Επιπλέον, εντός του 2009, έγινε αυξημένη χρήση των τεχνολογιών video-conferencing με στόχο τη μείωση των επαγγελματικών ταξιδιών. Έτσι, τα επαγγελματικά ταξίδια το 2009 μειώθηκαν κατά 23,9%, μειώνοντας αντίστοιχα τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου κατά 311 τόνους.

Οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου ανήλθαν σε συνολικά 42.923 τόνους CO<sub>2</sub> (311 τόνοι άμεσες, 42612 τόνοι έμμεσες), έναντι 49.016 τόνων το 2008, σημειώνοντας σημαντική μείωση ύψους 12,43%. Ο στόχος για το 2010 είναι η μείωση κατανάλωσης ενέργειας κατά 1%.

### Διαχείριση Νερού

Το νερό αποτελεί το σημαντικότερο φυσικό πόρο και για το σκοπό αυτό η Τράπεζα αποδίδει μεγάλη βαρύτητα στην εξοικονόμησή του. Ένα από τα μέτρα εξοικονόμησης νερού είναι η εγκατάσταση ειδικών συστημάτων κλιματισμού, τα οποία είναι αερόψυκτα και άρα καταναλώνουν λιγότερο νερό. Η Τράπεζα έχει θέσει ως στόχο να σταθεροποιήσει την κατανάλωση νερού σε επίπεδα μικρότερα ή ίσα των 0,22 κυβικών μέτρων ανά τετραγωνικό μέτρο επιφάνειας εγκαταστάσεων ανά έτος. Το 2009 η κατανάλωση ανήλθε σε 70.915 κυβικά μέτρα, επίδοση που αντιστοιχεί σε αύξηση 43,11 % σε σχέση με την ετήσια κατανάλωση το 2008.

Η αύξηση της κατανάλωσης νερού προήλθε από τις ακόλουθες αιτίες:

- 1) Νέα γρίπη (H1N1): Η εμφάνιση της νέας γρίπης στην χώρα μας ενεργοποίησε την λήψη προληπτικών μέτρων αντιμετώπισης στους χώρους εργασίας. Η Τράπεζα σύστησε ειδική επιτροπή για το θέμα και εξέδωσε σχετικές οδηγίες και ανακοινώσεις προς το προσωπικό με βασικό μέτρο την καλή υγιεινή που βασίζεται και στο συχνό πλύσιμο των χεριών με εκτεταμένη διάρκεια πλύσης (40 – 60 δευτερόλεπτα). Αυτό είχε σαν αποτέλεσμα την αύξηση της κατανάλωσης σε όλες της μονάδες της Τράπεζας.
- 2) Ένταξη νέων μονάδων: Εντάχθηκαν νέες μονάδες στην Τράπεζα με επιπρόσθετο προσωπικό.

Το 2009 υλοποιήθηκε ο «ενιαίος πολλαπλός λογαριασμός ΕΥΔΑΠ», ο οποίος αυτοματοποιεί τις πληρωμές (λογιστικές εγγραφές) και εξασφαλίζει την ορθότητα και ποιότητα των στοιχείων.

Ο στόχος για το 2010 είναι η ορθολογιστική μείωση της κατανάλωσης της τάξης του 5-9 %. Τέλος θα ενταθεί η προσπάθεια υλοποίησης πολλαπλού λογαριασμού και με την εταιρεία ύδρευσης Θεσσαλονίκης.



### **Ανακύκλωση και διαχείριση αποβλήτων**

Στην Τράπεζα γίνεται κάθε δυνατή προσπάθεια, ώστε να ανακυκλώνονται ή/και να αξιοποιούνται τα κυριότερα παραγόμενα απόβλητα τα οποία συλλέγονται σε κατάλληλους κάδους από όπου παραλαμβάνονται είτε από τους αρχικούς προμηθευτές των υλικών ή από αδειοδοτημένους υπεργολάβους διαχείρισης αποβλήτων.

Η προσπάθειά μας στην κατεύθυνση αυτή αρχίζει από την προμήθεια υλικών με πρόνοια, ώστε τα απόβλητά τους να έχουν χαμηλές επιπτώσεις στο περιβάλλον, όπως μπαταρίες ξηρού τύπου ή υλικά ανακαίνισης χώρων χωρίς αμιάντο. Επίσης, στο πλαίσιο συνεργασίας με εξωτερικούς συνεργάτες – υπεργολάβους απαιτείται συμβατικά η από μέρους τους περιβαλλοντικά ορθή διαχείριση αποβλήτων. Παράλληλα υπάρχουν, όπου είναι εφικτό, προγράμματα ανακύκλωσης υλικών ή εξοπλισμού.

Η Τράπεζα παρακολουθεί τη ροή των κυριότερων αποβλήτων, φροντίζοντας για την καλύτερη δυνατή διαχείρισή τους και τη μείωση των επιπτώσεων στο περιβάλλον. Στο πλαίσιο αυτό, παρακολουθεί και διαχειρίζεται τον κύκλο ζωής εντός του οργανισμού των εξής υλικών:

- Χαρτί
- Μελάνια (toner)
- Απόβλητα Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού
- Λαμπτήρες
- Μπαταρίες / Συσσωρευτές

Μέσα στο 2009 έγινε αναλυτική μελέτη αναδιοργάνωσης των προγραμμάτων ανακύκλωσης της Τράπεζας με στόχο την επέκταση του πεδίου εφαρμογής τους, τη συνεργασία με τα εγκεκριμένα από το Υπουργείο Περιβάλλοντος συστήματα ανακύκλωσης και τελικά την περαιτέρω ελαχιστοποίηση των υλικών που οδηγούνται στους ΧΥΤΑ. Ο πάγιος στόχος της Τράπεζας είναι η συνεχής επέκταση των προγραμμάτων ανακύκλωσης, ώστε να γίνεται ασφαλής διαχείριση όλων των εξερχομένων υλικών που μπορούν να ανακυκλωθούν.

#### **I. Χαρτί**

Ο εξορθολογισμός και ο έλεγχος της κατανάλωσης χαρτιού αποτελεί έναν σημαντικό περιβαλλοντικό στόχο για την Eurobank EFG. Η Τράπεζα εντός του 2009 προχώρησε σε πρόγραμμα τυποποίησης παραγγελιών χαρτιού A4 πανελλαδικά, με συγκεκριμένες συχνότητες και ποσότητες ανά μονάδα και με συγκεκριμένες αποστολές κάθε μήνα, μειώνοντας τόσο τη ζήτηση χαρτιού, όσο και το σχετικό διαχειριστικό κόστος.

Επίσης, η Τράπεζα εισήγαγε τη νέα υπηρεσία e-Statements, μέσω της οποίας, οι πελάτες της Τράπεζας έχουν τη δυνατότητα να ενημερώνονται ηλεκτρονικά με τα αντίγραφα κινήσεων των προϊόντων που έχουν με την Τράπεζα ενώ παράλληλα να διακόπτουν την αποστολή των φυσικών αντιγράφων που λαμβάνουν μέσω του ταχυδρομείου. Με αυτόν τον τρόπο, μειώνεται τόσο η χρήση χαρτιού, όσο και μελανιού (toner), συμβάλλοντας στη μείωση της επίπτωσης των σχετικών αποβλήτων στο περιβάλλον.

Η ετήσια κατανάλωση χαρτιού ανά εργαζόμενο μειώθηκε κατά 11,7% το 2009 και ανήλθε σε 70 κιλά ανά εργαζόμενο, έναντι 79 κιλών ανά εργαζόμενο το 2008.

Η διαδικασία ανακύκλωσης χαρτιού στην Τράπεζα λειτουργεί ήδη από το 2005 και για το σκοπό αυτό έχουν τοποθετηθεί ειδικοί μεταλλικοί κάδοι ανακύκλωσης / καταστροφής χαρτιού στα καταστήματα και κτίρια διοίκησης σε όλη την Αττική και στο νομό Θεσσαλονίκης. Συνολικά, το 2009 ανακυκλώθηκαν 397 τόνοι χαρτιού, έναντι

## Φροντίδα για το Περιβάλλον

384 τόνων το 2008, το οποίο αντιστοιχεί στο 75,4% της προμηθευόμενης ποσότητας χαρτιού για το 2009, έναντι 63,3% το 2008. Εξετάζεται η περαιτέρω επέκταση του προγράμματος της ανακύκλωσης χαρτιού και στην υπόλοιπη Ελλάδα, ωστόσο τροχοπέδη αποτελεί η έλλειψη τοπικών υποδομών. Η Τράπεζα έχει θέσει ως στόχο για το 2010 την αύξηση του ποσοστού ανακύκλωσης στο 100% παράλληλα με τη μείωση της κατανάλωσης κατά 10%.

### II. Μελάνια (toner)

Το 2009 ξεκίνησε πρόγραμμα επαναγεμίματος μελανοδοχείων στις μονάδες της Τράπεζας στην Αττική με σημαντικά αποτελέσματα. Σημειώνεται ότι η δράση αυτή εντάσσεται σε μία από τις βασικές αρχές της διαχείρισης των υλικών που είναι η επανάχρηση. Το προφανές περιβαλλοντικό όφελος από τη δράση αυτή είναι η μείωση του αριθμού των κενών μελανοδοχείων που οδηγούνται εκτός κύκλου χρήσης και άρα σημαντικά κέρδη σε κατανάλωση ενέργειας και άλλων πόρων.

Η συνολική χρήση toner το 2009 ανήλθε σε 3,87 τεμάχια/εργαζόμενο έναντι 4,22 το 2008, σημειώνοντας μείωση 8,2%. Το 2009 παραδόθηκαν προς ασφαλή διαχείριση 8.012 τεμάχια toner (27,4% της προμηθευόμενης ποσότητας) έναντι 9.086 το 2008 (28% της προμηθευόμενης ποσότητας). Η μείωση οφείλεται στην μεταβατική περίοδο για την εφαρμογή της νέας διαδικασίας επανάχρησης, η οποία ξεκίνησε το 3ο τετράμηνο του 2009. Η νέα διαδικασία αναβαθμίζει τον ρόλο της ανακύκλωσης, αφού στόχος είναι η επανάχρηση του συνόλου των toner με ταυτόχρονη μείωση της αντίστοιχης προμήθειας. Τα μελανοδοχεία, τα οποία δεν μπορούν να επαναγεμιστούν, οδηγούνται προς ανακύκλωση σε αδειοδοτημένους φορείς.

Στόχος για το 2010 είναι να επεκταθεί το πρόγραμμα επαναγεμίματος toner σε όλη την επικράτεια, οδηγώντας έτσι σε 100% ασφαλή διαχείριση των κενών μελανοδοχείων.

### III. Απόβλητα Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού

Η ασφαλής διάθεση των αποβλήτων του Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού αποτέλεσε και για το 2009 σημαντική προτεραιότητα της Τράπεζας. Έτσι, συνεχίστηκε το πρόγραμμα ανακύκλωσης αποβλήτων ηλεκτρονικού εξοπλισμού (Α.Η.Ε.) σε συνεργασία με το εγκεκριμένο από το Υπουργείο Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής (Υ.Π.Ε.Κ.Α.) Συλλογικό Σύστημα Εναλλακτικής Διαχείρισης ΑΗΗΕ. Επιπρόσθετα, η Τράπεζα, στο πλαίσιο της διαχείρισης του κύκλου ζωής των υλικών που προμηθεύεται, συνεχίζει το επιτυχημένο πρόγραμμα δωρεάς ηλεκτρονικού εξοπλισμού. Το 2009 δωρίστηκαν 1.046 τεμάχια ηλεκτρονικών υπολογιστών σε σχολεία. Ο στόχος για το 2010 είναι η ασφαλής διαχείριση του 100% του ηλεκτρονικού εξοπλισμού.

### IV. Ανακύκλωση Λαμπτήρων / Μπαταριών

Οι χρησιμοποιημένοι λαμπτήρες και οι μπαταρίες (μη φορητού τύπου) αποτελούν απόβλητα που ελέγχονται από τη σχετική περιβαλλοντική νομοθεσία. Η ασφαλής διάθεσή τους αποτρέπει τους κινδύνους ρύπανσης του εδάφους και των υδροφορέων με βαρέα μέταλλα και άλλες επικίνδυνες ουσίες. Εντός του 2009, συνεχίστηκε η συνεργασία της Τράπεζας με τους εγκεκριμένους φορείς διαχείρισης αυτών των υλικών. Συγκεκριμένα, παραδόθηκαν προς ασφαλή διάθεση 5.473 λαμπτήρες και 273 μπαταρίες (μη-φορητού τύπου). Ο στόχος για το 2010 είναι η 100% ασφαλής διαχείριση των υλικών αυτών.

## Πράσινη Πολιτική Προμηθειών

Από την έναρξη λειτουργίας του συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης, ο Όμιλος έχει δεσμευθεί μέσω της πολιτικής του να καλλιεργήσει περιβαλλοντική συνείδηση στους πελάτες και τους προμηθευτές του. Στο πλαίσιο αυτό, αναπτύσσει σταδιακά περιβαλλοντικά κριτήρια αξιολόγησης για τους προμηθευτές του αλλά και για τα προσφερόμενα από αυτούς προϊόντα και υπηρεσίες.

Η ύπαρξη περιβαλλοντικής πολιτικής και συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης περιλαμβάνονται ήδη στα κριτήρια αξιολόγησης των προμηθευτών ενώ περιβαλλοντικά σήματα, όπως Energy Star, FSC, PEFC, Eco-Label κ.ά. περιλαμβάνονται στις προδιαγραφές προϊόντων, όπου αυτό είναι πρακτικά εφικτό. Παράλληλα, η τήρηση της περιβαλλοντικής νομοθεσίας αποτελεί ρητή διάταξη στις συμβάσεις με εργολάβους.

Στην κατεύθυνση αυτή, το 2009 ολοκληρώθηκε η επεξεργασία της Πολιτικής Προμηθειών, η οποία εναρμονίστηκε με τις αρχές της Περιβαλλοντικής Πολιτικής του Ομίλου. Παράλληλα, συντάχθηκαν οι περιβαλλοντικές προδιαγραφές και σημάνσεις για τα βασικά προμηθευόμενα αγαθά και σχεδιάστηκαν ειδικά εργαλεία περιβαλλοντικής αξιολόγησης ανά κατηγορία υλικών.

Αποτέλεσμα της προσπάθειας αυτής ήταν η βράβευση της Eurobank EFG με το Εθνικό Βραβείο EMAS 2009 στη θεματική ενότητα «Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας συμπεριλαμβανομένων των Πράσινων Προμηθειών».

Σημειώνεται ότι η Eurobank EFG, μέσω της Πράσινης Πολιτικής Προμηθειών, λαμβάνει σοβαρά υπόψη τις ιδιαιτερότητες της αγοράς και στοχεύει να αξιοποιήσει την αγοραστική της δύναμη, ώστε να επηρεάσει θετικά την αγορά προς την κατεύθυνση της παροχής φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων και υπηρεσιών, χωρίς να δημιουργεί αναταράξεις και αθέμιτους ανταγωνισμούς.

## Πράσινα Τραπεζικά Προϊόντα

Η Τράπεζα έχει αναπτύξει μια σειρά πράσινων τραπεζικών προϊόντων, τα οποία στοχεύουν στην προστασία του περιβάλλοντος.

### WWF Eurobank Visa

Η WWF Eurobank Visa αποτελεί το πρώτο πράσινο προϊόν που εξέδωσε ποτέ ελληνική τράπεζα και είναι αποτέλεσμα της συνεργασίας της Eurobank EFG και του WWF Ελλάς, η οποία ξεκίνησε το 2001. Μέχρι σήμερα, έχουν αποδοθεί στο WWF Ελλάς μέσω της WWF Eurobank Visa περισσότερο από € 1 εκ., ποσό που αξιοποιήθηκε σε δράσεις προστασίας του περιβάλλοντος.

Κατά το 2009 εκδόθηκαν 4.660 νέες κάρτες και πλέον ο συνολικός αριθμός τους ανέρχεται σε 58.108 ενεργές πιστωτικές κάρτες. Έτσι, το 2009 καταβλήθηκε από τη Eurobank EFG στο WWF Ελλάς το ποσό των € 158.315, ποσό που προέρχεται όπως κάθε χρόνο από:

- τις εφάπαξ καταβολές χρηματικού ποσού για κάθε έκδοση και κάθε ανανέωση της κάρτας WWF Eurobank Visa
- την καταβολή ποσοστού επί της αξίας των αγορών που πραγματοποιούν οι κάτοχοι των καρτών, χωρίς καμία δική τους επιβάρυνση

## Φροντίδα για το Περιβάλλον

Το ποσό αυτό διατέθηκε για την υποστήριξη των παρακάτω δράσεων του WWF Ελλάς:

- € 51.315 για το πρόγραμμα «Προστασία Βόρειας Πίνδου», μέσω του οποίου παρακολουθούνται οι δραστηριότητες στην προστατευόμενη περιοχή, καταγράφονται απειλές και πραγματοποιούνται παρεμβάσεις. Το 2009 πραγματοποιήθηκε η αναδιαμόρφωση του Κέντρου Ενημέρωσης για τη Φύση και τον Πολιτισμό στο Ζαγόρι, ώστε να γίνει ενεργειακά πιο αποδοτικό. Παράλληλα, επικαιροποιήθηκε το περιεχόμενο των πληροφοριών στην έκθεση του Κέντρου και ολοκληρώθηκε η ανάπτυξη μίας πρότυπης ξενάγησης, που αναδεικνύει την άρρηκτη σχέση του ανθρώπου με τη φύση αλλά και την παρουσίαση ενός τουριστικού «προϊόντος» με ήπιο χαρακτήρα.
- € 70.000 για το πρόγραμμα «Περιβαλλοντικής Εκπαίδευσης» πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, με την παραγωγή εκπαιδευτικού υλικού και τη διοργάνωση εκπαιδευτικών προγραμμάτων, σεμιναρίων και εργαστηρίων για 5.000 μαθητές και εκπαιδευτικούς.
- € 37.000 για λειτουργικά και δικαστικά έξοδα της «Νομικής Ομάδας Υποστήριξης Πολιτών», η οποία αποτελείται από νομικούς, περιβαλλοντολόγους, αρχιτέκτονες, πολεοδόμους και μηχανικούς και αριθμεί περίπου 100 εθελοντές, που αφιερώνουν μεγάλο μέρος του ελεύθερου χρόνου τους προκειμένου να διερευνήσουν καταγγελίες πολιτών για περιπτώσεις περιβαλλοντικής υποβάθμισης και να συνδράμουν στην επίλυσή τους.

Οι ετήσιες αποδόσεις προς το WWF Ελλάς συμβάλλουν σημαντικά στην διατήρηση της ανεξαρτησίας της οργάνωσης και την απρόσκοπτη συνέχιση του έργου της. Ο όμιλος Eurobank EFG, συνεπής στις περιβαλλοντικές του δεσμεύσεις, στοχεύει εντός του 2010 στην ενδυνάμωση της συγκεκριμένης συνεργασίας με το WWF Ελλάς, ώστε να διευρυνθεί περαιτέρω η συμβολή του στην προστασία του περιβάλλοντος.

### Φωτοβολταϊκά στις Στέγες

Η Eurobank EFG, διαμέσου της Επιχειρηματικής Μονάδας Στεγαστικής Πίστης, αξιοποιεί τα μέτρα της Πολιτείας για την ανάπτυξη φωτοβολταϊκών συστημάτων και προσφέρει εξειδικευμένα χρηματοδοτικά προγράμματα στους ιδιώτες, των οποίων οι κατοικίες ικανοποιούν τις προδιαγραφές του προγράμματος της Πολιτείας για την εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων έως 10KW στις στέγες των σπιτιών τους. Υπό αυτό το πρίσμα, προσφέρει εναλλακτικές προτάσεις χρηματοδότησης λαμβάνοντας υπόψη τις διαφορετικές δυνατότητες που έχει κάθε πελάτης για την αποπληρωμή του δανείου του, επεκτείνοντας τη διάρκεια αποπληρωμής του έως τη λήξη της σύμβασης που συνάπτει ως φυσικό πρόσωπο με τη ΔΕΗ. Με τα προγράμματα αυτά, η Τράπεζα δίνει πλέον σε κάθε Έλληνα πολίτη τη δυνατότητα να απολαμβάνει από την πρώτη στιγμή ένα εισόδημα εξασφαλισμένο από τη ΔΕΗ, χωρίς να χρειαστεί ο ίδιος να εκταμιεύσει καθόλου χρήματα, αφού η Eurobank EFG χρηματοδοτεί εξ ολοκλήρου το κόστος αγοράς και εγκατάστασης του φωτοβολταϊκού συστήματος.

### **Eurobank Equity Partners**

Με στόχο την ανάπτυξη και επέκταση ελληνικών εταιριών που προάγουν με οποιοδήποτε τρόπο την προστασία του περιβάλλοντος και την εξοικονόμηση φυσικών πόρων, εξασφαλίζοντας παράλληλα κερδοφόρο ανάπτυξη στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, η Eurobank EFG δημιούργησε ένα εσωτερικό επενδυτικό κεφάλαιο, το Eurobank Equity Partners. Για το σκοπό αυτό, έχει διαθέσει ίδια κεφάλαια αρχικού ύψους € 30 εκατ. ενώ η προσπάθεια αυτή ενισχύεται και από κεφάλαια συνεπενδυτών, οι οποίοι κατά περίπτωση θα επενδύουν μαζί με την Eurobank EFG.

### **Άλλα Πράσινα Προϊόντα**

Η Τράπεζα συνεχίζει την υποστήριξη και των υπολοίπων «πράσινων προϊόντων» με προγράμματα χρηματοδότησης για:

- Αντικατάσταση παλαιών (ρυπογόνων) ταξί με νέους φιλικούς προς το περιβάλλον κινητήρες
- Εγκατάσταση εξοπλισμού φυσικού αερίου
- Αναβάθμιση σε στεγνοκαθαριστήρια με περιβαλλοντικά φιλικό εξοπλισμό
- Αγορά περιβαλλοντικά φιλικών λεωφορείων από Ο.Τ.Α. και το Κράτος
- Κατασκευαστικά έργα υποδομής για παραγωγή ενέργειας από Α.Π.Ε, αιολικά πάρκα, φωτοβολταϊκά

### **Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση Προσωπικού**

Η ευαισθητοποίηση του προσωπικού σε περιβαλλοντικά ζητήματα αποτελεί ακρογωνιαίο λίθο της περιβαλλοντικής στρατηγικής του Ομίλου. Το 2009 συνεχίστηκε η εφαρμογή του προγράμματος εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (e-learning) για το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της Τράπεζας στην Ελλάδα, το οποίο παρακολούθησαν 274 άτομα, αυξάνοντας το συνολικό ποσοστό των εργαζομένων που έχουν εκπαιδευτεί σε περιβαλλοντικά θέματα στο 34%. Το e-learning συμβάλλει μεταξύ άλλων στη μείωση των μετακινήσεων των εκπαιδευομένων, με αποτέλεσμα την περαιτέρω μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου.

Επίσης, είναι σε λειτουργία ειδική σελίδα στο εσωτερικό διαδίκτυο της Τράπεζας (Intranet) με σκοπό τη διαρκή ενημέρωση του προσωπικού για θέματα περιβαλλοντικής διαχείρισης.

Τέλος, σε τακτά χρονικά διαστήματα πραγματοποιείται επικοινωνία με το προσωπικό για επί μέρους θέματα των περιβαλλοντικών προγραμμάτων της Τράπεζας, ενισχύοντας την ενημέρωση αλλά και τη συμμετοχή.

# Φροντίδα για το Περιβάλλον



## Πρόγραμμα «Η Μεγάλη Στιγμή για το Περιβάλλον»

Οι δράσεις για τον περιβάλλον και την προστασία του, καθώς και τα προγράμματα ανάπλασης και αναβάθμισης του φυσικού περιβάλλοντος περιλαμβάνονται στις δράσεις του ομίλου Eurobank EFG στην Ελλάδα και τη Νέα Ευρώπη.

### «Δεν πετάμε τίποτα»

Με σύνθημα «Δεν πετάμε τίποτα», η Eurobank EFG και ο ΣΚΑΪ στην Ελλάδα υλοποίησαν το διάστημα Οκτωβρίου 2009 – Ιανουαρίου 2010, μία καμπάνια για την ανακύκλωση, με στόχο την ευαισθητοποίηση και εκπαίδευση των πολιτών σε αυτό το σημαντικό για το περιβάλλον θέμα. Στο πλαίσιο του προγράμματος, πραγματοποιήθηκαν δεκάδες ενημερωτικές ραδιοφωνικές και τηλεοπτικές εκπομπές, ειδικό απαντούσαν στις ερωτήσεις των πολιτών για θέματα ανακύκλωσης ενώ διοργανώθηκαν εκδηλώσεις για την ανακύκλωση ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών υλικών.

Στο πλαίσιο της καμπάνιας, διοργανώθηκε και «Το Χωριό της Ανακύκλωσης», από τις 20 έως τις 22 Νοεμβρίου 2009 στο Σύνταγμα. Στην κεντρική πλατεία της Αθήνας, οι μεγαλύτερες ελληνικές εταιρείες ανακύκλωσης εγκατέστησαν περίπτερα, όπου οι πολίτες ενημερώθηκαν για τη χρησιμότητα, τα οφέλη και τους τρόπους ανακύκλωσης.

Τα παιδιά που επισκέφθηκαν το «Χωριό της Ανακύκλωσης» διασκέδασαν και γνώρισαν τη σημαντική αυτή διαδικασία, μέσα από πρωτότυπα δρώμενα όπως θεατρικά έργα, λούνα παρκ και κατασκευές από ανακυκλώσιμα υλικά.

Παράλληλα, δόθηκε η δυνατότητα στους πολίτες της Αθήνας να προσφέρουν βιβλία, τα οποία συγκεντρώθηκαν από τη μη κυβερνητική οργάνωση «Το Καραβάνι της Αλληλεγγύης», με σκοπό να εμπλουτισθούν βιβλιοθήκες σχολείων, σωματείων και συλλόγων στην περιφέρεια.

Εκτός από το «Χωριό της Ανακύκλωσης», οργανώθηκαν από την Eurobank EFG και τον ΣΚΑΪ συνολικά 18 δράσεις ανακύκλωσης σε 16 πόλεις της χώρας (Αθήνα, Πάτρα, Ιωάννινα, Λάρισα, Ηράκλειο Κρήτης, Καβάλα, Λαμία, Δράμα, Ρέθυμνο, Κέρκυρα, Σπάρτη, Καλαμάτα, Κομοτηνή, Άρτα, Κατερίνη και Γρεβενά). Στις δράσεις αυτές συγκεντρώθηκαν 130 τόνοι ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού για ανακύκλωση, ποσότητα η οποία αντιστοιχεί στην ποσότητα που ανακυκλώνει ένας μεγάλος Δήμος της Αττικής σε ένα χρόνο!

### «Δέκα Οδηγοί για το Περιβάλλον»

Στο πλαίσιο του προγράμματος του ομίλου Eurobank EFG και του Κοινοφελούς Ιδρύματος Ιωάννη Σ. Λάτση «Είναι Καθήκον μας», ύψους € 60 εκ., για τη στήριξη των πολιτών και των περιοχών που επλήγησαν από τις καταστροφικές πυρκαγιές του Αυγούστου 2007, εντάσσεται και η συνεργασία με το WWF Ελλάς για την παραγωγή 10 εγχειριδίων με γενικό τίτλο «Οδηγοί για το Περιβάλλον».

Οι τίτλοι των έξι πρώτων οδηγών, που έχουν ήδη εκδοθεί και οι οποίοι είναι διαθέσιμοι μέσω του διαδικτυακού τόπου [www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr), είναι οι εξής:

- Οργάνωση και λειτουργία περιβαλλοντικών οργανώσεων
- Διαχείριση Απορριμμάτων
- Δασοπροστασία και Δασοπυρόσβεση
- Νομικός Οδηγός
- Εξεύρεση πόρων από περιβαλλοντικές ΜΚΟ
- Πράσινο και ελεύθεροι χώροι στην πόλη

Οι τίτλοι των τεσσάρων οδηγιών που αναμένεται να ολοκληρωθούν έως το τέλος του 2010 είναι οι εξής:

- Τουρισμός και περιβάλλον
- Αέρας και ατμοσφαιρική ρύπανση
- Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας
- Προβλήματα και λύσεις για την ολοκληρωμένη διαχείριση του νερού

Οι οδηγοί παρουσιάζονται και μοιράζονται σε τοπικές μη κυβερνητικές οργανώσεις, με σκοπό τη διάχυση τεχνογνωσίας που αφορά, τόσο στην αντιμετώπιση τοπικών περιβαλλοντικών προβλημάτων, όσο και στη λειτουργία των περιβαλλοντικών ΜΚΟ. Περιλαμβάνουν την απαραίτητη, έγκυρη επιστημονική πληροφόρηση, παρουσιασμένη απλά και κατανοητά, καθώς και συγκεκριμένα παραδείγματα καλών και κακών πρακτικών.

#### «Ώρα της Γης»

Η Eurobank EFG συμμετείχε επίσης και στην «Ώρα της Γης» στις 28 Μαρτίου 2009, σβήνοντας συμβολικά τα φώτα κεντρικών κτιρίων διοίκησης σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη για μια ώρα. Παράλληλα, η Τράπεζα προχώρησε σε ευρεία και συστηματική ενημέρωση των εργαζομένων της, με στόχο την ευαισθητοποίησή τους και την όσο το δυνατόν μεγαλύτερη συμμετοχή τους στην εν λόγω πρωτοβουλία.

#### Συντήρηση της λίμνης Pancharevo

Η Postbank, τράπεζα του Ομίλου στη Βουλγαρία, έχει επίσης αναπτύξει συντονισμένη δράση σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος. Το 2008 παρουσίασε ένα νέο πρόγραμμα για τη συντήρηση της λίμνης Pancharevo με τίτλο “Crystal Purity of Pancharevo Lake”, το οποίο διατήρησε και το 2009. Στο πλαίσιο αυτό, η Postbank συντήρησε όλα τα κτίσματα γύρω από τη λίμνη ενώ παράλληλα συγκέντρωσε 500 εθελοντές (εργαζόμενοι με τις οικογένειές τους και κάτοικοι της γύρω περιοχής), οι οποίοι καθάρισαν τα νερά και τις ακτές της λίμνης. Μέσα στο 2009, η Postbank ξεκίνησε μια νέα πρωτοβουλία με τίτλο “Green Start with Postbank” της οποίας στόχος είναι η ευαισθητοποίηση των εργαζομένων της τράπεζας σε περιβαλλοντικά θέματα και η ενίσχυση της αντίληψης ότι η προστασία του περιβάλλοντος αποτελεί κομμάτι της εταιρικής κουλτούρας του Οργανισμού.

#### «Τα Πάρκα της Eurobank EFG»

Η Eurobank EFG στη Σερβία ολοκλήρωσε το πρόγραμμα «Τα Πάρκα της Eurobank EFG», ύψους € 600.000, για την ανάπτυξη πάρκων σε μεγάλες αστικές περιοχές της χώρας. Το 2009 έγιναν τα εγκαίνια τριών πάρκων σε ισάριθμες πόλεις, στο Βελιγράδι, στο Πάντσεβο και στο Νόβι Σαντ. Για το έργο της αυτό, η Eurobank EFG τιμήθηκε με το σημαντικό βραβείο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης “Virtus” για την προσφορά της στην τοπική κοινωνία και απέσπασε το ετήσιο βραβείο της πόλης του Πάντσεβο.

Παράλληλα, η τράπεζα προχώρησε σε δράσεις για την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων της σε περιβαλλοντικά θέματα. Το νέο κτίριο κεντρικών γραφείων στο Βελιγράδι συνδυάζει τη μοντέρνα αρχιτεκτονική των χώρων με σύγχρονα περιβαλλοντικά πρότυπα. Στα γραφεία της, η Eurobank EFG υλοποιεί την καμπάνια «Ανακυκλώνω χαρτί – εσύ;» από τον Οκτώβριο του 2008. Στο διάστημα αυτό έχουν συγκεντρωθεί προς ανακύκλωση πάνω από επτά τόνοι χαρτί.

# Φροντίδα για το Περιβάλλον

## Αποτελέσματα Περιβαλλοντικών Δεικτών

Στο Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης τηρούνται αναλυτικά στοιχεία για τις περιβαλλοντικές επιδόσεις της Eurobank EFG.

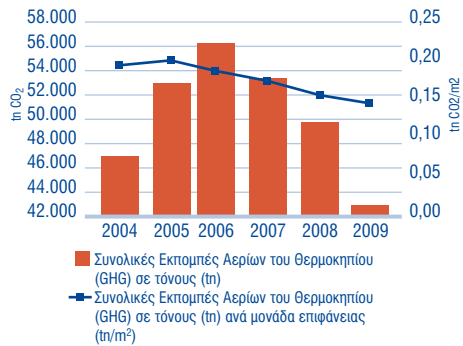
Τα στοιχεία και οι δείκτες περιβαλλοντικής επίδοσης ελέγχονται και επαληθεύονται ετησίως, ως προς την ακρίβεια και ορθότητά τους, από ανεξάρτητο φορέα και υποβάλλονται στο Υ.Π.Ε.Κ.Α. στο πλαίσιο του Κανονισμού EMAS.

Συνοπτικά οι περιβαλλοντικές επιδόσεις για το έτος 2009 (διάστημα Ιανουάριος 2009 – Δεκέμβριος 2009) έχουν ως εξής:

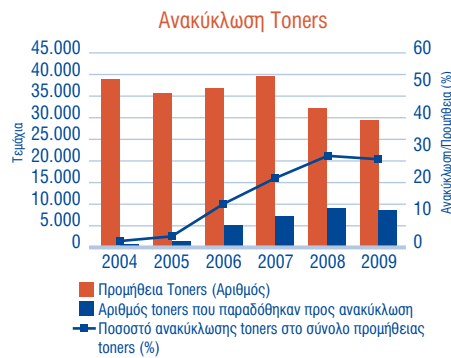
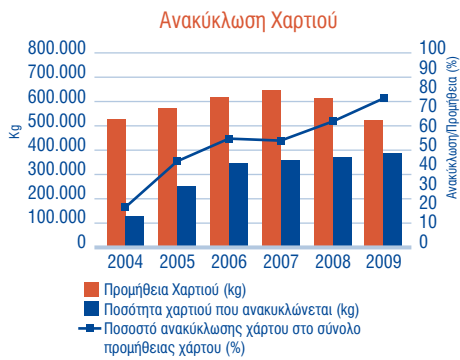
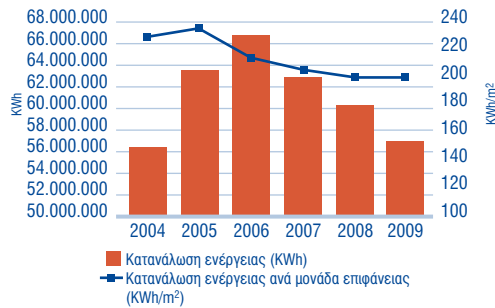
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟΣ ΔΕΙΚΤΗΣ	ΕΠΙΔΟΣΗ 2008	ΕΠΙΔΟΣΗ 2009	ΕΤΗΣΙΑ ΜΕΤΑΒΟΛΗ
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (KWh)	60.664.632	57.407.893	-5,4%
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας ανά εργαζόμενο (KWh/εργαζόμενο)	7.899	7.596	-3,8%
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας ανά μονάδα επιφάνειας (KWh/m <sup>2</sup> )	191,83	191,21	-0,3%
Κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης (λίτρα)	206.040	100.392	-51,3%
Συνολικές Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (GHG) (tn)	49.016	42.923	-12,4%
Συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου ανά τετραγωνικό μέτρο επιφάνειας εγκαταστάσεων (tn/m <sup>2</sup> )	0,1549	0,1430	-7,8%
Κατανάλωση νερού (m <sup>3</sup> )	49.552	70.915	43,1
Κατανάλωση νερού ανά εργαζόμενο (m <sup>3</sup> /εργαζόμενο)	6,45	9,38	45,4%
Προμήθεια χαρτιού (Kg)	606.868	527.306	-13,1%
Ποσότητα χαρτιού που ανακυκλώνεται (Kg)	384.185	397.630	3,5%
Ποσοστό ανακύκλωσης χάρτου στο σύνολο προμήθειας χάρτου (%)	63,31	75,41	19,1%
Προμήθεια Toners (Τεμάχια)	32.390	29.274	-9,6%
Μελάνια (toner) που ανακυκλώθηκαν (Τεμάχια)	9.086	8.012	-11,8%
Ηλεκτρονικός εξοπλισμός που δόθηκε σε δωρεές (Τεμάχια)	2.328	1.046	-55,0%
Εργαζόμενοι που έχουν εκπαιδευτεί σε περιβαλλοντικά θέματα	999	274	-72,6%



### Συνολικές Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου (GHG) Εκπομπές / m<sup>2</sup>



### Κατανάλωση Ηλεκτρικής Ενέργειας ανά m<sup>2</sup> (Score 2)





ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΦΓ EUROBANK ERGASIAS Α.Ε.

## ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΠΟΥ ΕΛΗΞΕ

31 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2009

Η πλήρης Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2009 είναι διαθέσιμη  
στον επίσημο διαδικτυακό τόπο του Ομίλου  
[www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr)

Όθωνος 8, Αθήνα 105 57  
[www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr), Τηλ.: 210 333 7000  
Αρ. Μ.Α.Ε. 6068/06/Β/86/07

## **ΕΚΘΕΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ**

---

Το Διοικητικό Συμβούλιο παρουσιάζει την Έκθεση Διαχείρισης και τις ετήσιες και ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις της χρήσης που έληξε την 31<sup>η</sup> Δεκεμβρίου 2009.

### **Καθαρά Κέρδη αναλογούντα στους μετόχους**

Τα καθαρά κέρδη του 2009 που αναλογούν στους κοινούς μετόχους της Eurobank EFG, εξαιρουμένης της έκτακτης εισφοράς που επιβλήθηκε από την Ελληνική Κυβέρνηση το Δεκέμβριο 2009, διαμορφώθηκαν σε €362 εκατ., μειωμένα κατά 44% από τα €652 εκατ. του 2008. Συμπεριλαμβανομένης της έκτακτης εισφοράς, τα καθαρά κέρδη που αναλογούν στους κοινούς μετόχους διαμορφώθηκαν σε €305 εκατ., όπως περιγράφεται στην Ενοποιημένη Κατάσταση Αποτελεσμάτων.

### **Έκδοση Προνομιούχων Μετοχών**

Στις 12 Ιανουαρίου 2009, η Έκτακτη Γενική Συνέλευση των μετόχων της Τράπεζας ενέκρινε την έκδοση 345.500.000 προνομιούχων μετοχών, σταθερής μη σωρευτικής απόδοσης 10%, χωρίς δικαίωμα ψήφου, μη διαπραγματεύσιμων, μη μεταβιβάσιμων, με ονομαστική αξία € 2,75 έκαστη, σύμφωνα με το Ν.3723/2008 «Πρόγραμμα Ενίσχυσης της Ρευστότητας της Ελληνικής Οικονομίας», οι οποίες καλύφθηκαν από το Ελληνικό Δημόσιο. Αυτό παρέχει το δικαίωμα στο Ελληνικό Δημόσιο να ορίσει εκπρόσωπό του στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας, να θέσει βέτο στη διανομή μερίσματος σε μετρητά και την απόκτηση ιδίων μετοχών και να περιορίσει τις αμοιβές της Διοίκησης. Η έκδοση ανέρχεται σε € 950.125.000 και ολοκληρώθηκε στις 21 Μαΐου 2009. Περαιτέρω διευκρινίσεις περιλαμβάνονται στη σημείωση 32 των ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων.

### **Μερίσματα**

Σύμφωνα με τις διατάξεις των ν. 3723/2008, 3756/2009 και το νομοσχέδιο που κατετέθη στις 17 Μαρτίου 2009, δεν επιτρέπεται στις τράπεζες που συμμετέχουν στο Πρόγραμμα Ενίσχυσης της Ρευστότητας της Ελληνικής Οικονομίας η διανομή μερίσματος σε μετρητά προς τους κατόχους κοινών μετοχών, για τα έτη 2008 και 2009. Τον Ιούνιο 2009, η Ετήσια Γενική Συνέλευση ενέκρινε τη διανομή μερίσματος με τη μορφή δωρεάν μετοχών με αναλογία 2 νέες μετοχές για κάθε 98 παλαιές (μετά από φόρους) (σημείωση 44 των ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων).

### **Δραστηριότητες και Περιφερειακή Παρουσία**

Ο Όμιλος Eurobank EFG παρέχει χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες στους τομείς τραπεζικής ιδιωτών πελατών, τραπεζικής επιχειρήσεων, διαχείρισης κεφαλαίων, private banking, ασφαλιστικών υπηρεσιών, επενδυτικής τραπεζικής και προϊόντων κεφαλαιαγοράς. Ο Όμιλος δραστηριοποιείται μέσω καταστημάτων, γραφείων και θυγατρικών στην Ελλάδα και στην περιοχή της Κεντρικής, Ανατολικής και Νοτιοανατολικής Ευρώπης (Νέα Ευρώπη). Η περιφερειακή του παρουσία εστιάζεται πρωτίστως σε χώρες πρώτης διαβάθμισης (A-rated) (Πολωνία και Κύπρος) και σε χώρες μέλη ή υποψήφια μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ρουμανία, Βουλγαρία, Σερβία και Τουρκία).

### **Ανασκόπηση Οικονομικών Αποτελεσμάτων**

Η παγκόσμια χρηματοοικονομική κρίση επηρέασε αρνητικά, σε διαφορετικό βαθμό την καθεμία, όλες τις χώρες στις οποίες η Eurobank EFG δραστηριοποιείται, και οι τραπεζικές μας εργασίες προσαρμόστηκαν στις επικρατούσες συνθήκες. Ως αποτέλεσμα, για το 2009 το σύνολο του ενεργητικού αυξήθηκε οριακά κατά 2,5% φτάνοντας τα €84,3 δισ.

Κατά τη διάρκεια του έτους, οι καταθέσεις αυξήθηκαν κατά €1,2 δισ. ή 2,5% φτάνοντας τα €46,8 δισ., με σημαντική συνεισφορά από την Πολωνία και την Κύπρο, όπου ο ρυθμός συγκέντρωσης καταθέσεων επιταχύνθηκε. Δεδομένης της σταδιακής μετατόπισης προς τις κατηγορίες χαμηλότερου ρίσκου, οι χορηγήσεις εξαιρουμένων των καταναλωτικών αυξήθηκαν κατά €1,8 δισ., οι συνολικές χορηγήσεις ανήλθαν στα €57,6 δισ. και ο δείκτης δανείων προς καταθέσεις βελτιώθηκε σε 119% από 122% το 2008. Επιπρόσθετα, ο Όμιλος ενίσχυσε περαιτέρω τη ρευστότητά του και συγκέντρωσε €2,8 δισ. μεσοπρόθεσμων κεφαλαίων από θεσμικούς επενδυτές χωρίς την εγγύηση του Ελληνικού Δημοσίου.

Παρά τις δυσμενείς συνθήκες της αγοράς και το σημαντικά υψηλότερο κόστος χρηματοδότησης, ο Όμιλος κατάφερε σε μια χρονιά γεμάτη από προκλήσεις να επιτύχει τον πρωταρχικό του στόχο, της διασφάλισης και αύξησης των προ-προβλέψεων κερδών του. Σε ετήσια βάση<sup>1</sup>, τα προ-προβλέψεων κέρδη αυξήθηκαν κατά 1,2% και ανήλθαν στα €1.569 εκατ. Οι σημαντικότεροι παράγοντες για την επίτευξη αυτού του στόχου ήταν η ανθεκτικότητα των καθαρών εσόδων από τόκους και η αυστηρή διαχείριση του κόστους. Ο Όμιλος ανέκαμψε μετά από ένα πολύ δύσκολο πρώτο τρίμηνο και κατέγραψε καθαρά έσοδα από τόκους ύψους €2.341 εκατ., ελάχιστα μειωμένα σε σχέση με τα €2.385 εκατ. του 2008, ενώ το καθαρό περιθώριο επιτοκίου διαμορφώθηκε σε 2,81%. Συγκριτικά χαμηλότερα διαμορφώθηκαν τα λοιπά πλην τόκων τραπεζικά έσοδα και κατά συνέπεια τα συνολικά λειτουργικά έσοδα ανήλθαν σε €3.040 δισ., μόλις 2,5% μειωμένα σε σχέση με το 2008<sup>1</sup>. Επιπρόσθετα, ο αυστηρός έλεγχος των λειτουργικών εξόδων, τόσο στην Ελλάδα, όσο και στις χώρες της Νέας Ευρώπης, οδήγησε σε μειώσεις κόστους μεγαλύτερες του 6% σε ετήσια βάση, η καλύτερη με διαφορά επίδοση μεταξύ των βασικών ανταγωνιστών μας,

<sup>1</sup> Εξαιρουμένων των έκτακτων κερδών του 2008 από την αποτίμηση ομολογιών εκδόσεως του Ομίλου

βελτιώνοντας το δείκτη κόστους προς έσοδα στο 48,4% για τον Όμιλο, 62,3% στη Νέα Ευρώπη και 41,9% στην Ελλάδα.

Η βελτιωμένη κερδοφορία απορρόφησε πλήρως τις αυξημένες προβλέψεις επισφαλών δανείων, οι οποίες ανήλθαν στο 2,11% των μέσων χορηγήσεων μετά από προβλέψεις, επηρεάζοντας σημαντικά τα αποτελέσματα της Νέας Ευρώπης. Παρά ταύτα, εξαιρουμένης της Ουκρανίας, οι δραστηριότητες στη Νέα Ευρώπη παρέμειναν κερδοφόρες στο σύνολό τους καθ' όλη τη χρονιά. Τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια ανέρχονται στο 5,15% των χορηγήσεων ενώ κατά τα τελευταία δύο τρίμηνα παρατηρήθηκε σημαντική επιβράδυνση του ρυθμού σχηματισμού νέων ληξιπρόθεσμων δανείων.

Συνολικά, παρά το δυσμενές κλίμα της αγοράς και τις πρωτοφανείς συνθήκες, η Διοίκηση κατάφερε να επιτύχει δύο από τους βασικούς της στόχους για το 2009 οι οποίοι ήταν (α) να διατηρήσει ή και να βελτιώσει τα προ-προβλέψεων κέρδη του 2008, και (β) να μειώσει το κόστος τουλάχιστον κατά 5%. Επιπρόσθετα, η Τράπεζα διαχειρίστηκε αποτελεσματικά όλες τις χρηματοδοτικές της ανάγκες, διατήρησε τα καθαρά περιθώρια επιτοκίων σε ικανοποιητικά επίπεδα και περιόρισε τα θέματα ποιότητας του ενεργητικού σε διαχειρίσιμα επίπεδα. Τα καθαρά κέρδη που αναλογούν στους μετόχους, εξαιρουμένης της έκτακτης εισφοράς, ανήλθαν σε €362 εκατ., διαμορφώνοντας την αποδοτικότητα του ενεργητικού σε 0,5% και την αποδοτικότητα ιδίων κεφαλαίων σε 6,0% (2008:0,9% και 15,7% αντίστοιχα). Συμπεριλαμβανομένης της έκτακτης εισφοράς, τα καθαρά κέρδη ανέρχονται σε €305 εκατ.

#### **Πρόγραμμα Ενίσχυσης της Ρευστότητας της Ελληνικής Οικονομίας**

Ο Όμιλος Eurobank EFG συμμετέχει στο Πρόγραμμα Ενίσχυσης της Ρευστότητας της Ελληνικής Οικονομίας των €28 δισ., βάσει του Νόμου 3723/2008. Το πρόγραμμα αποτελείται από τρεις πυλώνες, οι οποίοι επιτρέπουν στην Τράπεζα να αντλήσει επιπλέον ρευστότητα μεγαλύτερη των €5 δισ. (σημείωση 41 των ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων).

#### **Κεφαλαιακή Επάρκεια**

Επιπλέον της οργανικής κερδοφορίας του έτους, η πώληση 26,3 εκατ. ιδίων μετοχών τον Σεπτέμβριο και η επαναγορά προνομιούχων τίτλων είχαν ως αποτέλεσμα την αύξηση των ιδίων κεφαλαίων της Τράπεζας για το 2009 άνω των €700 εκατ. Ως αποτέλεσμα, κατά τη διάρκεια της χρήσης τα εποπτικά κεφάλαια αυξήθηκαν κατά €1,1 δισ. και ανήλθαν σε €6,1 δισ. στο τέλος του 2009, με τα κεφάλαια Core Tier I σε €4,7 δισ. (2008: €5,0 δισ. και €3,9 δισ. αντίστοιχα) ενώ το σταθμισμένο έναντι κινδύνων ενεργητικό του Ομίλου ανήλθε στα €47,8 δισ. (2008: €48,4 δισ.). Κατά συνέπεια, ο δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας του Ομίλου αυξήθηκε σε 12,7% ενώ οι δείκτες Core Tier I και Tier I διαμορφώνονται σε 9,8% και 11,5% αντίστοιχα (2008:10,4%, 8,0% και 8,0% αντίστοιχα).

### **Διάρθρωση Μετοχικού Κεφαλαίου που αναλογεί στις Κοινές Μετοχές**

Στη διάρκεια του 2009, το μετοχικό κεφάλαιο αυξήθηκε κατά 37 εκατ. μετοχές, ως αποτέλεσμα της διανομής μερίσματος χρήσεως 2008 με τη μορφή δωρεάν μετοχών, της διανομής δωρεάν μετοχών στο χαμηλόβαθμο προσωπικό της Τράπεζας και της πώλησης των ιδίων μετοχών. Την 31 Δεκεμβρίου 2009, το μετοχικό κεφάλαιο ανέρχεται σε €1.481.136.126, διαιρούμενο σε 538.594.955 κοινές ονομαστικές μετοχές με ψήφο, ονομαστικής αξίας € 2,75 η κάθε μία. Όλες οι μετοχές διαπραγματεύονται στο Χρηματιστήριο Αθηνών και έχουν όλα τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις, που προβλέπονται από τον Ελληνικό Νόμο (σημείωση 31 των ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων).

### **Διάρθρωση Μετοχικού Κεφαλαίου που αναλογεί στις Προνομιούχες Μετοχές**

Την 31<sup>η</sup> Δεκεμβρίου 2009, το μετοχικό κεφάλαιο που αναλογεί στις προνομιούχες μετοχές ανέρχεται σε €950.125.000 διαιρούμενο σε 345.500.000 μετοχές, όπως αναφέρεται ανωτέρω (σημείωση 32 των ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων).

### **Επιχειρηματικές Προοπτικές και Κίνδυνοι**

Το δεύτερο εξάμηνο του 2009 άρχισαν να διαφαίνονται ξεκάθαρα σταθεροποιητικές ενδείξεις στις παγκόσμιες χρηματοοικονομικές αγορές ενώ οι οικονομίες παγκοσμίως, συμπεριλαμβανομένων και αυτών της δικής μας περιοχής, σταδιακά απομακρύνονται από την ύφεση. Εν τούτοις, η περίοδος αυτή ανέδειξε τις δομικές αδυναμίες τις οποίες καλείται να αντιμετωπίσει η Ελληνική Κυβέρνηση, όπως το μεγάλο Δημοσιονομικό έλλειμμα και το υψηλό Δημοσιονομικό χρέος, τα οποία επιβαρύνονται από την διεύρυνση των spreads των Ελληνικών ομολόγων, τα οποία είναι σημαντικά μεγαλύτερα σε σχέση με άλλες χώρες-μέλη της Ευρωζώνης. Η νεοεκλεγείσα Ελληνική Κυβέρνηση λαμβάνει μέτρα στοχεύοντας στη μείωση του δημοσιονομικού ελλείμματος κατά τέσσερις ποσοστιαίες μονάδες μέσω δομικών μεταρρυθμίσεων, συγκράτησης των δημοσίων δαπανών, αύξηση της φορολογίας και καταπολέμησης της φοροδιαφυγής. Η Ευρωπαϊκή Ένωση αναγνωρίζει την αυστηρότητα των μέτρων λιτότητας και στηρίζει σταθερά την Ελλάδα. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, εξασθενημένη αναμένεται η ζήτηση χορήγησης πιστώσεων για το 2010 ενώ μείωση προβλέπεται για το Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν (η Τράπεζα της Ελλάδος προβλέπει συρρίκνωση της τάξεως του 2%), με τις θετικές προσδοκίες να αναβάλλονται για το 2011.

Σχετικά με τις χώρες της Κεντρικής και Νοτιοανατολικής Ευρώπης, η παρέμβαση από διεθνείς οργανισμούς και οι αυστηρότερες δημοσιονομικές πολιτικές, σε συνδυασμό με τα υγιή θεμελιώδη οικονομικά μεγέθη, αποκαθιστούν σταδιακά την ψυχολογία των επενδυτών και το 2010 προβλέπεται να είναι χρονιά με θετικούς ρυθμούς ανάπτυξης. Η Πολωνία, η

Τουρκία και η Κύπρος είναι δημοσιονομικά ισχυρές χώρες με αναπτυσσόμενες αγορές, ισχυρή εγχώρια ρευστότητα και με στοιχεία ενεργητικού υψηλής ποιότητας. Η Πολωνία ήταν η μόνη χώρα-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης που κατέγραψε θετική ανάπτυξη το 2009. Οι προοπτικές πιστωτικής επέκτασης στις χώρες αυτές προβλέπονται ισχυρές για το 2010. Η Ρουμανία, η Βουλγαρία και η Σερβία ήταν οι χώρες που επλήγησαν περισσότερο από την κρίση του 2009, αλλά και αυτές αναμένεται να ανακάμψουν σημαντικά το 2010. Τέλος, οι πρόσφατες πολιτικές εξελίξεις στην Ουκρανία αναμένεται να δράσουν σταθεροποιητικά ως προς το πολιτικό περιβάλλον και να αναστρέψουν τις αρνητικές οικονομικές τάσεις.

Όπως αναφέρεται ανωτέρω, οι σημαντικότεροι κίνδυνοι για το 2010 απορρέουν από το μακροοικονομικό περιβάλλον και την έκβαση των δημοσιονομικών προσαρμογών στην Ελλάδα καθώς και των συνεπειών που θα έχουν στην οικονομία. Η συνέχιση της ύφεσης μπορεί να έχει δυσμενείς επιπτώσεις για την περιοχή και μπορεί να οδηγήσει σε συρρίκνωση της κερδοφορίας και σε επιδείνωση της ποιότητας του ενεργητικού. Επιπρόσθετα, το αυξημένο χρηματοδοτικό κόστος παραμένει ένας σημαντικός κίνδυνος, καθώς εξαρτάται από τα επίπεδα των spreads των κρατικών ομολόγων, όπως επίσης και ο συναλλαγματικός κίνδυνος εξαιτίας της αστάθειας ορισμένων νομισμάτων. Τέλος, η Τράπεζα έχει θέσει σε ομόλογα, μετοχές και συνάλλαγμα και συνεπώς είναι εκτεθειμένη σε κίνδυνο ζημιών εάν οι αγορές κινηθούν πτωτικά.

Μέσα σε αυτό το περιβάλλον, η Eurobank EFG παραμένει κερδοφόρος, προσαρμοζόμενη συνεχώς στις νέες απαιτήσεις. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω της βαθμιαίας μετατόπισης προς τις ενυπόθηκες δανειοδοτήσεις, την αυτοχρηματοδοτούμενη ανάπτυξη και τη δραστηριοποίηση σε χώρες με τις καλύτερες προοπτικές. Επιπρόσθετα, θα συνεχίσουμε τη μείωση των εξόδων μας προκειμένου να αυξήσουμε την αποτελεσματικότητα των λειτουργιών μας. Θα ενδυναμώσουμε περαιτέρω τους εισπρακτικούς μας μηχανισμούς, ώστε να μεγιστοποιήσουμε την ανάκτηση των οφειλών σε καθυστέρηση προχωρώντας σε αναδιάρθρωση των πόρων μας όπου κρίνεται απαραίτητο, και θα διατηρήσουμε την εφαρμογή συντηρητικών πολιτικών στον τομέα των προβλέψεων. Τέλος, βελτιώνουμε συνεχώς την αποτελεσματική διαχείριση των στοιχείων του ισολογισμού μας και ενισχύουμε τα κεφάλαια και την ρευστότητά μας.

Πιστεύουμε ακράδαντα ότι οι πρόσφατες εξελίξεις και αποφάσεις της Ελληνικής κυβέρνησης, καθώς και η αυστηρή εφαρμογή τους, σε συνδυασμό με τη συνεχιζόμενη στήριξη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, θα επιτρέψουν την αποκατάσταση των δημοσιονομικών ανισορροπιών. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, στηρίζουμε την ανάκαμψη της Ελληνικής οικονομίας και στεκόμαστε δίπλα στους πελάτες μας, εμβαθύνοντας περαιτέρω τη σχέση μας μαζί τους και ενισχύοντας την αξία του ονόματός μας.



### **Αρμοδιότητα για έκδοση νέων μετοχών**

Οι μόνες αρμοδιότητες του Διοικητικού Συμβουλίου για την έκδοση νέων κοινών μετοχών, χωρίς προηγούμενη έγκριση από τη Γενική Συνέλευση, έχουν ως εξής:

A) Σε σχέση με τα δικαιώματα προαίρεσης (σημείωση 34 των ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων):

- Κατόπιν εξουσιοδότησης από τη Γενική Συνέλευση, το Διοικητικό Συμβούλιο μπορεί να χορηγεί δικαιώματα προαίρεσης στη Διοίκηση και το προσωπικό της Τράπεζας και των συνδεδεμένων εταιρειών, στα πλαίσια του εγκεκριμένου προγράμματος διάθεσης δικαιωμάτων προαίρεσης για αγορά μετοχών της Τράπεζας. Το 2009 δεν χορηγήθηκαν νέα δικαιώματα προαίρεσης αγοράς μετοχών.
- Επίσης, το Διοικητικό Συμβούλιο εξουσιοδοτήθηκε να εκδίδει μετοχές στους κατόχους δικαιωμάτων προαίρεσης, που έχουν ασκήσει τα δικαιώματά τους στα πλαίσια του υφιστάμενου προγράμματος παροχής δικαιωμάτων προαίρεσης. Το 2009 δεν ασκήθηκαν δικαιώματα προαίρεσης αγοράς μετοχών.

B) Σε σχέση με το μετατρέψιμο ομολογιακό δάνειο (σημείωση 33 των ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων):

- Κατόπιν εξουσιοδότησης από την Γενική Συνέλευση των Μετόχων, το Διοικητικό Συμβούλιο μπορεί να εκδίδει, είτε εφάπαξ, είτε με σταδιακές τμηματικές εκδόσεις, εξαγοράσιμες ομολογίες συνολικού ύψους έως €500 εκατ., μετατρέψιμες σε κοινές μετοχές της Τράπεζας. Κατά τη διάρκεια της χρήσης 2009, εκδόθηκαν μετατρέψιμες ομολογίες ύψους €400 εκατ.
- Επίσης, το Διοικητικό Συμβούλιο έχει την αρμοδιότητα να εκδίδει κοινές μετοχές στους κατόχους ομολογιών, εφόσον, είτε οι ίδιοι, είτε η Τράπεζα ασκήσουν τα δικαιώματά τους σύμφωνα με τους όρους του μετατρέψιμου ομολογιακού δανείου.

### **Αρμοδιότητα για απόκτηση ιδίων μετοχών**

Το Διοικητικό Συμβούλιο εξουσιοδοτήθηκε από την Τακτική Γενική Συνέλευση του 2008 να προχωρήσει στην υλοποίηση ή να ρυθμίσει περαιτέρω κάθε επιμέρους θέμα σε σχέση με το πρόγραμμα απόκτησης ιδίων μετοχών, σύμφωνα με το άρθρο 16 του κ.ν. 2190/1920. Εντούτοις σύμφωνα όμως με το ν.3756/2009, οι Τράπεζες που συμμετέχουν στο Πρόγραμμα Ενίσχυσης της Ρευστότητας της Ελληνικής Οικονομίας δεν επιτρέπεται να προχωρήσουν σε αγορά ιδίων μετοχών, επομένως, η ανωτέρω αρμοδιότητα του Δ.Σ. παραμένει επί του παρόντος ανενεργή (σημειώσεις 31 και 41 των ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων).

### **Βασικοί μέτοχοι**

Η Τράπεζα είναι μέλος του διεθνούς Ομίλου EFG. Ο Όμιλος EFG απαρτίζεται από πιστωτικά ιδρύματα, εταιρείες χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και χρηματοοικονομικές εταιρείες συμμετοχών. Η απώτατη μητρική εταιρεία του Ομίλου EFG είναι η Private Financial Holdings Limited η οποία ελέγχεται έμμεσα από μέλη της οικογένειας Λάτση (σημείωση 42 των ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων).

Με στοιχεία 31<sup>ης</sup> Δεκεμβρίου 2009, ο Όμιλος EFG κατείχε ποσοστό 44,09% των κοινών μετοχών και των δικαιωμάτων ψήφου της Τράπεζας. Οι υπόλοιπες κοινές μετοχές και τα λοιπά δικαιώματα ψήφου της Τράπεζας κατέχονται από θεσμικούς και άλλους επενδυτές, κανείς εκ των οποίων, εξ όσων η Τράπεζα γνωρίζει, δεν κατέχει ποσοστό 5% και άνω.

Το Ελληνικό Δημόσιο κατέχει το 100% των προνομιούχων χωρίς δικαίωμα ψήφου μετοχών της Τράπεζας.

### **Διοικητικό Συμβούλιο**

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Eurobank EFG αναφέρεται στη σημείωση 43 των ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων. Στο πλαίσιο της συμμετοχής της Τράπεζας στο Πρόγραμμα Ενίσχυσης της Ρευστότητας της Ελληνικής Οικονομίας (ν.3723/2008) (σημείωση 41 των ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων), το Ελληνικό Δημόσιο διόρισε στις 16 Μαρτίου 2009 τον εκπρόσωπό του στο Διοικητικό Συμβούλιο.

Τα βιογραφικά σημειώματα των μελών είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα της Τράπεζας ([www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr)).

Η θητεία του παρόντος Διοικητικού Συμβουλίου λήγει με την εκλογή νέου από την Τακτική Γενική Συνέλευση που θα συνέλθει εντός του 2010.

### **Δέσμευση στο Προσωπικό**

Ο Όμιλος Eurobank EFG έχει δεσμευτεί στη συμμετοχή του προσωπικού στην επιτυχία του Ομίλου. Βάση του ισχύοντος νομικού πλαισίου (σημείωση 34 των ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων), υπάρχει πρόγραμμα διανομής μετοχών για τους υπαλλήλους και πλάνο μακροπρόθεσμων κινήτρων για τα υψηλόβαθμα στελέχη και τα εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου. Το προσωπικό έχει σημαντικές επενδύσεις σε μετοχές Eurobank.

Το προσωπικό ενημερώνεται για θέματα που το αφορούν με διάφορους τρόπους, συμπεριλαμβανομένων περιοδικών εταιρικών νέων, του εσωτερικού διαδικτυακού τόπου (intranet), ανακοινώσεων, συναντήσεων κ.ά. Η ανωτέρω επικοινωνία συμβάλλει στη δημιουργία ενιαίας αντίληψης στο προσωπικό μας σχετικά με τους βασικούς

χρηματοοικονομικούς παράγοντες που επηρεάζουν τις επιδόσεις του Ομίλου. Πλέον της ετήσιας αξιολόγησης των επιτευγμάτων και των δυνατών και αδύνατων σημείων κάθε υπαλλήλου, η συνεχής ανάπτυξη των τεχνικών προσόντων, προσωπικών ικανοτήτων και διοικητικών δεξιοτήτων των υπαλλήλων, μέσω διαρκών εσωτερικών και εξωτερικών προγραμμάτων εκπαίδευσης, προάγει την επαγγελματική εξέλιξη του στελεχιακού δυναμικού σε όλα τα επίπεδα. Τέλος, κατά τη διάρκεια του 2009 πραγματοποιήθηκε ένας σημαντικός αριθμός πρωτοβουλιών που επιτυχώς ενδυνάμωσαν την εταιρική κουλτούρα, περιλαμβανομένης της εφαρμογής σχεδίων δράσεως, που απορρέουν από μία ευρείας συμμετοχής έρευνα του προσωπικού στην Ελλάδα.

Στην Eurobank EFG η αρχή της διαφορετικότητας καλύπτει τους πελάτες μας, τους προμηθευτές και τους συναδέλφους μας. Στόχος μας είναι η πρόσληψη και η διακράτηση του καλύτερου ανθρώπινου δυναμικού, ανεξαρτήτως φυλής, θρησκείας, ηλικίας, γένους, σεξουαλικής προτίμησης ή ειδικών ικανοτήτων. Επιδιώκουμε να διασφαλίσουμε ότι το ανθρώπινο δυναμικό μας αντικατοπτρίζει τις κοινωνικές ομάδες, στις οποίες δραστηριοποιούμαστε, και το διεθνές προφίλ του οργανισμού μας. Αναγνωρίζουμε ότι η διαφορετικότητα είναι βασικό κομμάτι μιας υπεύθυνης επιχειρηματικής στρατηγικής, η οποία μπορεί να υποστηρίξει τις αυξανόμενες περιφερειακές μας δραστηριότητες.

#### **Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη**

Η Eurobank EFG ως «ενεργός εταιρικός πολίτης», αναγνωρίζει τις ευθύνες απέναντι σε όλους τους κοινωνικούς εταίρους: υπαλλήλους, πελάτες, μετόχους, την κοινωνία στο σύνολό της και το περιβάλλον. Η Eurobank EFG διαθέτει ένα ευρείας κλίμακας κοινωνικό πρόγραμμα, το οποίο καλύπτει αρκετές χώρες στην περιοχή. Επιπρόσθετα υποστηρίζει σημαντικές πρωτοβουλίες που αφορούν την παιδεία, τον πολιτισμό, το περιβάλλον, τον αθλητισμό και επιδεικνύει φιλανθρωπικό έργο .

Το 2009 ολοκληρώσαμε το μεγαλύτερο έως τώρα πρόγραμμα κοινωνικής συνεισφοράς ύψους €20 εκατ., για την παροχή στήριξης στα θύματα των καταστροφικών πυρκαγιών στην Ελλάδα το καλοκαίρι του 2007 και την αποτροπή παρόμοιων καταστροφών.

Το 2009 ήταν μία ιδιαίτερα απαιτητική χρονιά με πολλές προκλήσεις. Επιπρόσθετα της δέσμευσης απέναντι στις πρωτοβουλίες που αφορούν το προσωπικό και τους μετόχους, όπως αναφέρεται ανωτέρω, ο Όμιλος στέκεται υπεύθυνα δίπλα στους πελάτες του. Πρωταρχικός μας στόχος ήταν και παραμένει να παρέχουμε στήριξη και να αναπτύξουμε μία στενότερη σχέση με τους πελάτες μας, ανταποκρινόμενοι με ευελιξία στις προσωπικές και εταιρικές τραπεζικές τους ανάγκες και με ευαισθησία ως προς τις κοινωνικές και πολιτικές ιδιαιτερότητες και δυσκολίες.

### **Χρηματοοικονομικά Εργαλεία**

Οι στόχοι και οι πολιτικές της διαχείρισης κινδύνων του Ομίλου Eurobank EFG, συμπεριλαμβανομένης της πολιτικής για την αντιστάθμιση κινδύνων κάθε βασικού τύπου προβλεπόμενης συναλλαγής, για την οποία έχει χρησιμοποιηθεί λογιστική αντιστάθμισης κινδύνων, καθώς και της έκθεσης στον κίνδυνο αγοράς, τον πιστωτικό κίνδυνο και τον κίνδυνο ρευστότητας, περιγράφονται στις σημειώσεις 2, 4 και 17 των ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων.

### **Άλλες πληροφορίες του άρθρου 4 παρ. 7 του Ν. 3556/2007**

Σύμφωνα με το Καταστατικό της Τράπεζας, εκτός των προνομιούχων μετοχών που εκδόθηκαν για το Ελληνικό Δημόσιο και έχουν ειδικά δικαιώματα και περιορισμούς (βλ. σημειώσεις 32 και 41 των ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων):

- Δεν υφίστανται περιορισμοί στη μεταβίβαση των μετοχών της Τράπεζας
- Δεν υφίστανται μετοχές της Τράπεζας, οι οποίες παρέχουν ειδικά δικαιώματα ελέγχου ή ψήφου στους κατόχους τους
- Δεν προβλέπονται περιορισμοί στο δικαίωμα ψήφου
- Οι κανόνες για το διορισμό και την αντικατάσταση των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου είναι σύμφωνοι με τα προβλεπόμενα στον κ.ν. 2190/1920.

Η Τράπεζα δεν γνωρίζει την ύπαρξη συμφωνιών μεταξύ μετόχων της, οι οποίες συνεπάγονται περιορισμούς στη μεταβίβαση των μετοχών της ή στην άσκηση των δικαιωμάτων ψήφου που απορρέουν από τις μετοχές της.

Σε περίπτωση αλλαγής στον έλεγχο της Τράπεζας κατόπιν δημόσιας πρότασης, δεν υφίστανται σημαντικές συμφωνίες της Τράπεζας οι οποίες τίθενται σε ισχύ, τροποποιούνται ή λήγουν.

Δεν υπάρχουν ειδικές συμφωνίες της Τράπεζας με μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου της ή με το προσωπικό της, οι οποίες να προβλέπουν την καταβολή αποζημίωσης σε περίπτωση παραίτησης ή απόλυσης χωρίς βάσιμο λόγο ή τερματισμού της θητείας ή της απασχόλησής τους, εξαιτίας δημόσιας πρότασης.

### **Εξωτερικοί Ελεγκτές**

Η Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου εξετάζει το διορισμό των εξωτερικών ελεγκτών, καθώς επίσης και τη σχέση τους με τον Όμιλο, συμπεριλαμβανομένης της ανάθεσης μη ελεγκτικών εργασιών, καθώς και τη σχέση μεταξύ αμοιβών για ελεγκτικές και μη ελεγκτικές εργασίες. Αφού εξέτασε την ανεξαρτησία και την αποτελεσματικότητα των

εξωτερικών ελεγκτών, η Επιτροπή πρότεινε στο Διοικητικό Συμβούλιο τον επαναδιορισμό των υφιστάμενων ελεγκτών της PricewaterhouseCoopers A.E. Η PricewaterhouseCoopers είναι σύμφωνη με την ανωτέρω πρόταση και η απόφαση επαναδιορισμού της ως ελεγκτικής εταιρείας, καθώς και η αμοιβή των ελεγκτών σύμφωνα με τις αποφάσεις του Σώματος Ορκωτών Ελεγκτών θα προταθούν στην Τακτική Γενική Συνέλευση του 2010.

Εξ όσων γνωρίζουν τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, δεν υπάρχουν σχετικές ελεγκτικές πληροφορίες, για τις οποίες οι Ελεγκτές δεν είναι ενήμεροι. Κάθε μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου έχει κάνει τις απαραίτητες ενέργειες προκειμένου να ενημερωθεί για κάθε σχετική ελεγκτική πληροφορία και να διαβεβαιώσει ότι οι Ελεγκτές της Τράπεζας είναι ενήμεροι για κάθε τέτοια πληροφορία. Για αυτούς τους σκοπούς ως «σχετική ελεγκτική πληροφορία» νοείται κάθε πληροφορία που είναι απαραίτητη για τους ελεγκτές προκειμένου να εκδώσουν την έκθεσή τους.

#### **Συναλλαγές με συνδεδεμένα μέρη**

Όλες οι συναλλαγές με συνδεδεμένα μέρη έχουν πραγματοποιηθεί μέσα στα συνήθη πλαίσια των εργασιών του Ομίλου και στη βάση των όρων της αγοράς (arm's length). Δεν υπάρχουν σημαντικές συναλλαγές με τα συνδεδεμένα μέρη (βλ. σημείωση 42 των ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων).

Ξενοφών Νικήτας  
Πρόεδρος

Νικόλαος Νανόπουλος  
Διευθύνων Σύμβουλος

24 Μαρτίου 2010

**ΤΡΑΠΕΖΑ EFG EUROBANK ERGASIAS A.E.**

**Ενοποιημένη Κατάσταση Αποτελεσμάτων**

	Σημείωση	Χρήση που έληξε 31 Δεκεμβρίου	
		2009	2008
		€ εκατ.	€ εκατ.
Τόκοι έσοδα	5	5.987	7.488
Τόκοι έξοδα	5	(3.646)	(5.103)
<b>Καθαρά έσοδα από τόκους</b>		<b>2.341</b>	<b>2.385</b>
Έσοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες		549	760
Έξοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες		(131)	(217)
<b>Καθαρά έσοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες</b>	6	<b>418</b>	<b>543</b>
Καθαρά έσοδα από ασφαλιστικές υπηρεσίες		48	46
Έσοδα από μη τραπεζικές υπηρεσίες	7	31	29
Έσοδα από μερίσματα		9	20
Αποτελέσματα χαρτοφυλακίου συναλλαγών		97	172
Αποτελέσματα από επενδυτικούς τίτλους		74	47
Λοιπά λειτουργικά έσοδα		23	35
		<b>282</b>	<b>349</b>
<b>Λειτουργικά έσοδα</b>		<b>3.041</b>	<b>3.277</b>
Λειτουργικά έξοδα	8	(1.471)	(1.566)
<b>Λειτουργικά κέρδη προ προβλέψεων για πιστωτικούς κινδύνους</b>		<b>1.570</b>	<b>1.711</b>
Προβλέψεις για πιστωτικούς κινδύνους	19	(1.177)	(886)
Έσοδα συμμετοχών σε συγγενείς επιχειρήσεις	24	5	(7)
<b>Κέρδη προ φόρου</b>		<b>398</b>	<b>818</b>
Φόρος εισοδήματος	10	(82)	(141)
<b>Καθαρά κέρδη μετά από φόρο</b>		<b>316</b>	<b>677</b>
Καθαρά κέρδη χρήσης που αναλογούν στους μετόχους μειοψηφίας		11	25
<b>Καθαρά κέρδη χρήσης που αναλογούν στους μετόχους *</b>		<b>305</b>	<b>652</b>
		€	€
<b>Κέρδη ανά μετοχή</b>			
- βασικά	12	0,41	1,18
- προσαρμοσμένα (diluted)	12	0,41	1,17
		€ εκατ.	€ εκατ.
* Συγκρίσιμα κέρδη χρήσης εξαιρουμένης της έκτακτης εισφοράς φόρου:			
- Έκτακτη εισφορά φόρου	10	57	-
<b>Καθαρή κέρδη προ της έκτακτης εισφοράς φόρου</b>		<b>362</b>	<b>652</b>
		€	€
<b>Κέρδη ανά μετοχή</b> εξαιρουμένης της έκτακτης εισφοράς φόρου			
- βασικά	12	0,51	1,18
- προσαρμοσμένα (diluted)	12	0,51	1,17

Οι σημειώσεις στις σελίδες 9 μέχρι 45 αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτών των ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων

Σελίδα 1

31 Δεκεμβρίου 2009 Ενοποιημένες Οικονομικές Καταστάσεις

ΤΡΑΠΕΖΑ EFG EUROBANK ERGASIAS A.E.

Ενοποιημένος Ισολογισμός

	Σημείωση	31 Δεκεμβρίου	
		2009 € εκατ.	2008 € εκατ.
<b>ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ</b>			
Ταμείο και διαθέσιμα σε κεντρικές τράπεζες	13	3.079	4.041
Απαιτήσεις από χρηματοπιστωτικά ιδρύματα	15	4.784	4.613
Χρηματοοικονομικά στοιχεία ενεργητικού στην εύλογη αξία μέσω αποτελεσμάτων	16	868	1.012
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	17	1.224	1.518
Δάνεια και απαιτήσεις από πελάτες	18	55.837	55.878
Χαρτοφυλάκιο επενδυτικών τίτλων	20	15.243	12.200
Άυλα πάγια στοιχεία	22	710	731
Ενσώματα πάγια στοιχεία	23	1.252	1.231
Λοιπά στοιχεία ενεργητικού	24	1.272	978
<b>Σύνολο ενεργητικού</b>		<b>84.269</b>	<b>82.202</b>
<b>ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ</b>			
Υποχρεώσεις προς χρηματοπιστωτικά ιδρύματα	25	2.258	2.792
Συμφωνίες επαναγοράς χρεογράφων με χρηματοπιστωτικά ιδρύματα	26	17.188	15.925
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	17	2.274	3.077
Υποχρεώσεις προς πελάτες	27	46.808	45.656
Πιστωτικοί τίτλοι και λοιπές δανειακές υποχρεώσεις	28	7.667	8.565
Λοιπές υποχρεώσεις	29	1.760	1.564
<b>Σύνολο υποχρεώσεων</b>		<b>77.955</b>	<b>77.579</b>
<b>ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ</b>			
Μετοχικό κεφάλαιο	31	1.480	1.378
Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο	31	1.441	1.100
Λοιπά αποθεματικά		1.377	1.109
<b>Ίδια κεφάλαια που αναλογούν στους κατόχους κοινών μετοχών της Τράπεζας</b>		<b>4.298</b>	<b>3.587</b>
Προνομιούχες μετοχές	32	950	-
Προνομιούχοι τίτλοι	33	791	705
Δικαιώματα μειοψηφίας		275	331
<b>Σύνολο</b>		<b>6.314</b>	<b>4.623</b>
<b>Σύνολο ιδίων κεφαλαίων και παθητικού</b>		<b>84.269</b>	<b>82.202</b>

Οι σημειώσεις στις σελίδες 9 μέχρι 45 αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτών των ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων

EFG Group



# EFG Group

Το EFG Group είναι ένα παγκόσμιο τραπεζικό και χρηματοοικονομικό ίδρυμα, το οποίο έχει ως έδρα το Λουξεμβούργο και λειτουργεί μέσα από δύο ομίλους:

EFG International, ένας διεθνής όμιλος private banking και διαχείρισης περιουσίας, με έδρα τη Ζυρίχη, ο οποίος είναι εισηγμένος στο Χρηματιστήριο SIX Ελβετίας, και του οποίου η άμεση μητρική εταιρεία είναι η EFG Bank European Financial Group SA, τράπεζα με έδρα τη Γενεύη.

Eurobank EFG, ένας πανευρωπαϊκός τραπεζικός και χρηματοοικονομικός όμιλος με έδρα την Αθήνα, ο οποίος είναι εισηγμένος στο Χρηματιστήριο Αθηνών, και ο οποίος δραστηριοποιείται στην Ελλάδα, την Κεντρική, Ανατολική και Νοτιοανατολική Ευρώπη, το Λονδίνο και το Λουξεμβούργο.

## European Financial Group EFG (Luxembourg) SA

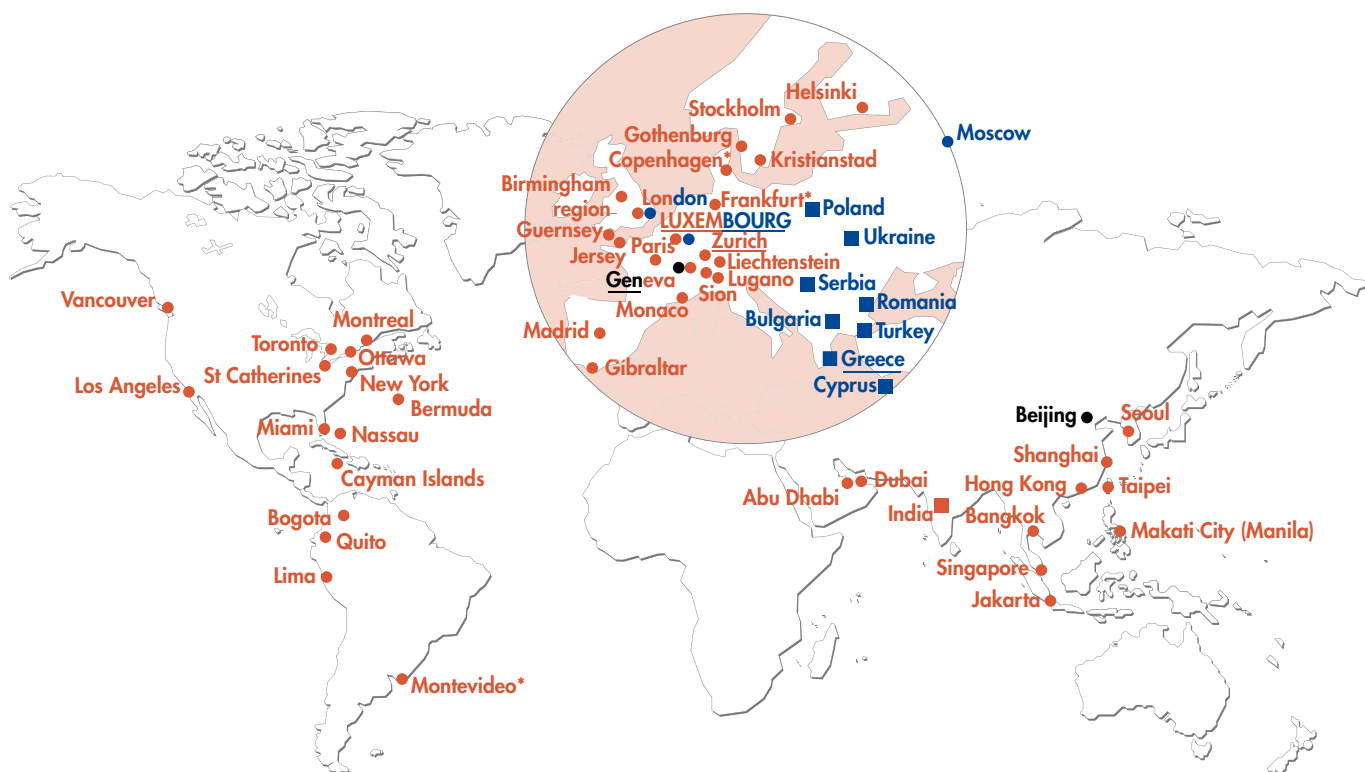
5, rue Jean-Monnet  
Λουξεμβούργο 2180  
www.efggroup.com

## EFG International A.G.

Bahnhofstrasse 12  
8001 Ζυρίχη  
Ελβετία  
www.efginternational.com

## Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias A.E. (Eurobank EFG)

Λεωφ. Αμαλίας 20  
105 57 Αθήνα  
www.eurobank.gr



Όμιλος Eurobank EFG

Όμιλος EFG International

EFG Bank European Financial Group SA

\* εκκρεμεί η έγκριση των αρμόδιων κανονιστικών αρχών

παρουσία σε χώρα □

παρουσία σε πόλη ○